



**MANUAL  
DE  
FORNECEDORES**

## Sumário

INTRODUÇÃO.....	5
DIRETRIZES DO FORNECEDOR .....	6
CONTRATOS STIHL.....	6
OBJETIVOS.....	7
GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO FORNECEDOR .....	8
1.1. Exigências da Qualidade.....	8
1.1.1 Requisitos Mínimos de Certificação .....	8
1.1.2 Gerenciamento de Sub-fornecedores.....	8
1.1.3 Atualização de Normas e Desenhos .....	9
1.1.4 Controle de Documentos e Registros.....	9
1.1.5 Recursos e Treinamento .....	9
1.2. Exigências de Processo .....	9
1.2.1 Controle de Operações.....	9
1.2.2 Manutenção Preventiva .....	10
1.2.3 Monitoramento e Melhoria .....	10
1.2.4 Controle de Dispositivo de Monitoramento e Medição .....	10
1.2.5 Produtos Não-Conformes .....	10
1.2.6 Planos de Contingência.....	11
1.3. Exigências STIHL .....	11
1.3.1 Cotas Funcionais .....	11
1.3.2 Rastreabilidade e Documentação Obrigatória.....	11
1.3.3 Visitas .....	11
1.3.4 Inspeção de Layout.....	11
1.4. Embarque Controlado .....	12
1.4.1 Embarque Controlado Nível 1 .....	12
1.4.2 Embarque Controlado Nível 2 .....	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 Correntes e Ativos .....	13
2.1.3 Fornecedores Inativos .....	14
2.2. Comprometimento e 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 .....	17
4.1.2 Diagrama de Fluxo de Processo .....	17
4.1.3 Análise de Efeitos e Modos de Falhas (FMEA).....	17

4.1.4	Planos de Controle .....	18
4.1.5	Análise dos Sistemas de Medição .....	18
4.1.6	Avaliação do Processo Produtivo .....	18
4.1.7	Estudos de Capabilidade .....	19
4.1.8	Certificados e Relatórios de teste .....	19
4.1.9	Certificado de Submissão de Peça .....	20
4.2.	Considerações gerais .....	20
AUDITORIAS	.....	21
5.	AUDITORIAS DA QUALIDADE .....	21
5.1.	Critérios para avaliação .....	21
5.2.	Resultados da Avaliação .....	22
5.3.	Planos de ação de auditoria .....	22
MANUTENÇÃO DE FORNECEDORES	.....	23
6.	CONTROLE DE ALTERAÇÃO .....	23
6.1.	Alterações de Processo e/ou Produto pelo fornecedor .....	23
6.2.	Modificações técnicas realizadas pela STIHL .....	23
7.	INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO .....	24
7.1.	Resultados das Inspeções .....	24
8.	PROCEDIMENTO PARA PRODUTOS NÃO-CONFORME .....	25
8.1.	Tratativas de não-conformidade .....	25
8.1.1	Ações de contenção .....	25
8.1.2	Ações corretivas .....	25
8.1.3	Fechamento da Não-Conformidade .....	25
8.2.	Destino de Materiais Não-Conforme .....	25
8.3.	Custos da não Qualidade .....	26
8.4.	Solicitação de Desvio .....	27
DESEMPENHO DE FORNECEDORES	.....	28
9.	SUPPLIER EVALUATION .....	28
9.1.	HARD FACTS .....	29
9.1.1	Qualidade .....	29
9.1.2	Logística .....	29
9.2.	SOFT FACTS .....	30
9.2.1	Compras .....	30
9.2.2	Tecnologia .....	30
9.2.3	Qualidade .....	30
9.2.4	Serviços .....	31
9.3.	CLASSIFICAÇÃO .....	31
9.4.	WORST SUPPLIER .....	31
LOGÍSTICA E PLANEJAMENTO	.....	32
10.	EMBALAGEM .....	32
10.1.	Premissas para definição de embalagem .....	32
10.1.1	Embalagens retornáveis e descartáveis .....	33

10.2. Aquisição de embalagens .....	33
10.3. Embalagens Especiais .....	34
10.3.1 Armazenagem, reparação e compra de reposição .....	35
10.3.2 Definição de tipos / modelos .....	35
10.4. Embalagens vazias .....	37
10.4.1 Limpeza .....	37
10.5. Especificações de Embalagem .....	38
10.5.1 Embalagem primária .....	38
10.5.2 Embalagem secundária .....	38
10.5.3 Embalagens Especiais .....	39
10.6. Etiquetas .....	40
10.6.1 Coletiva – 148 x 210 mm – Padrão Odette .....	40
10.6.2 Individual – 80 x 210 mm – Padrão Odette .....	40
10.7. Fluxo para aprovação de embalagem .....	42
11. DIVERGÊNCIAS DE FORNECIMENTOS .....	43
12. PLANEJAMENTO .....	43
12.1. Estoque de segurança .....	43
12.2. Processo de planejamento por parte da STIHL .....	43
12.3. Garantia da capacidade de fornecimento do fornecedor .....	44
12.4. Flexibilidade nas quantidades .....	44
12.5. Capacidade de ferramental .....	44
12.6. Compromisso de recebimento .....	45
12.7. Fornecimentos em desacordo .....	45
12.8. Interrupções de fornecimentos .....	45
12.9. Procedimento de transmissão de dados .....	46
PORTAL STIHL COLLABORATION .....	47
CONTROLE DE REVISÃO .....	50

## 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.

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.

## DIRETRIZES DO FORNECEDOR

- A cooperação e o espírito de co-responsabilidade devem nortear nosso relacionamento;
- A nossa estratégia prevê uma relação cooperativa de longo prazo;
- As ações conjuntas devem ser dirigidas para a complementação, ao invés da sobreposição das atividades;
- A exigência de qualidade é total no fornecimento de todos os produtos e serviços;
- Incentivo aos nossos fornecedores a se qualificarem como fornecedores mundiais.

## CONTRATOS STIHL

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

- Acordo de Confidencialidade;
- Acordo de Compras;
- Contrato de Compras;
- Contrato de Comodato;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Manual de Fornecedores.

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

## OBJETIVOS

O objetivo deste Manual é buscar a padronização e a melhoria contínua dos processos de Qualidade, Serviço, Tecnologia e Preço (QSTP) entre a STIHL e seus fornecedores.

Este Manual não tem a intenção de substituir o sistema da qualidade de nossos fornecedores, no entanto, espera-se que os requisitos estabelecidos neste documento sejam atendidos pelo fornecedor e toda a sua cadeia de suprimentos, buscando:

- Sistematizar a identificação e desenvolvimento de fornecedores;
- Manter a melhoria contínua da qualidade dos produtos;
- Garantir a permanente evolução tecnológica;
- Ter total confiabilidade no seu desempenho, monitorando-o de forma permanente e viabilizando fornecimentos em regime de qualidade assegurada;
- Garantir a contínua melhoria de produtividade e eliminação de desperdícios, com conseqüente redução de custos;
- Atuar como responsável no âmbito Social e Ambiental;

A STIHL espera que este Manual seja divulgado pelos fornecedores às suas áreas de Engenharia, Planejamento de Produção, Qualidade, entre outras, as quais, de maneira direta ou indireta, são afetadas pelas políticas, diretrizes e procedimentos aqui estabelecidos.

## 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 Sistema de Gestão da Qualidade nos requisitos da ISO 9001.
- Desejável ISO/TS 16949 e ISO 14001

O fornecedor, a cada atualização dos certificados do Sistema da Qualidade e Ambiental, deve atualizar os mesmos no STIHL Supplier Portal (SSP) e enviar uma cópia eletrônica para a área Comercial da STIHL. A não atualização do certificado no SSP impactará na Performance do Fornecedor.

##### 1.1.2 Gerenciamento de Sub-fornecedores

O fornecedor STIHL é responsável pela qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos por sua cadeia de suprimentos. O fornecedor deve ter um sistema documentado para selecionar apropriadamente sub-fornecedores 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 em processos de sub-fornecedores, 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 processo e/ou na cadeia de suprimentos do fornecedor requer comunicação à STIHL antes de sua implementação (ver item 6 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.

### 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 dossiês, desde aprovação original 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 apresentarem 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 ISO/TS 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 do controle de documento do 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 controle do processo deverão estar no lugar adequado 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 que as ferramentas, padrões, moldes e embalagens sejam mantidos de maneira a garantir a integridade dos mesmos.

### **1.2.3 Monitoramento e Melhoria**

O fornecedor deve determinar e implementar medidas necessárias para processos importantes quanto à satisfação do cliente. A STIHL espera que seus fornecedores obtenham dados apropriados e utilizem técnicas estatísticas e de resolução de problemas, além de conduzir atividades de melhoria contínua. Devem ser coletados e analisados dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e avaliar onde as melhorias podem ser realizadas.

### **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, produção e/ou dispositivos 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 do processo produtivo.

### 1.2.6 Planos de Contingência

O fornecedor deve possuir planos de contingência (ex.: interrupção de energia, falhas em equipamentos críticos, etc..) visando proteger adequadamente a STIHL contra a descontinuidade de fornecimento de produtos 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 13015-02. 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 é requerida. 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 o obrigatoriedade de documentação que deve seguir o tempo de retenção definido no item 1.3.2.

## **1.4. 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.

### **1.4.1 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.

### **1.4.2 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.

O fornecedor que entrar no regime de Embarque Controlado Nível 2 deve notificar o Organismo Certificador no período de 5 dias, a contar da data de início do Embarque Controlado Nível

## 2. 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:

##### 2.1.1.1 Avaliação Comercial

A seguir serão destacados os requisitos Comerciais que podem ser solicitados:

- Contrato social da empresa;
- Análise financeira (SERASA + Negativas de INSS e FGTS);
- Possuir certificação na norma ISO 9001 e desejável ISO/TS 16949 e/ou ISO 14001;
- Licença de operação ambiental (LO) (documento obrigatório);
- Preencher o cadastro no STIHL Supplier Portal (SSP);
- Acordo de confidencialidade (padrão STIHL);

##### 2.1.1.2 Avaliação da Qualidade

A seguir serão destacados os requisitos da Qualidade que podem ser solicitados:

- Obter pontuação mínima na Avaliação da Capacidade da Qualidade do Fornecedor (ACQF), a ser realizada pelo método de auto-avaliação e/ou auditoria realizada pelo AQF STIHL na planta do fornecedor, conforme formulário “Avaliação da Capacidade da Qualidade do Fornecedor”, ver item 5 deste Manual.

#### 2.1.2 Fornecedores Correntes e Ativos

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

- Atender requisitos do item 9 deste Manual;
- Submeter os certificados do Sistema da Qualidade atualizados.

### **2.1.3 Fornecedores Inativos**

Fornecedores que estiverem inativos, ou seja, sem fornecimento regular por um período maior do que 12 (doze) meses enquadram-se na regra de Novos Fornecedores e deverão ser submetidos ao processo descrito acima.

## **2.2. Comprometimento e viabilidade**

O fornecedor deve avaliar e validar o projeto com o objetivo 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 antes do desenvolvimento das amostras.

### 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 formulário “*Deckblatt (Avaliação das Características)*” e “*Pedido de Compras PSN*”;
- Documentações conforme formulário de “*Requisitos de APQP*”.

As amostras devem ser produzidas com processos, materiais 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. O não atendimento das especificações pode resultar em multa ao fornecedor conforme Contrato/Acordo de Compras.

#### 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 STIHL que deve acompanhar a amostra (anexo na embalagem) onde contém a descrição da abrangência da avaliação (avaliação de material, dimensional 100% ou características corrigidas);
Messbericht	Relatório dimensional padrão STIHL;
Desenho numerado	Desenho indicativo das cotas que deverão ser dimensionadas;
Formulário “Requisitos de APQP”	Formulário contendo itens necessários na submissão de APQP e questionário a ser preenchido pelo fornecedor com exigências de documentação da qualidade STIHL;
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-P2); 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 13015-P2.
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 por parte do fornecedor. 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 Comercial 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 STIHL. 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*”. Este formulário é enviado ao fornecedor no momento do envio do Pedido de Compras de Amostras (PSN). Em caso de não recebimento da documentação o fornecedor deve entrar em contato com a área Comercial.

#### 4.1.1 Registro do Projeto

O fornecedor deve ter um registro para cada projeto de produto, peça ou componente fornecido, onde constará toda e qualquer alteração de engenharia devidamente autorizada, bem como os documentos para tais alterações.

#### 4.1.2 Diagrama de Fluxo de Processo

O fornecedor deve desenvolver um diagrama visual dos processos atuais propostos. Este diagrama deve descrever claramente os passos e seqüências do processo produtivo.

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

##### 4.1.3.1 FMEA de Projeto (DFMEA)

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

##### 4.1.3.2 FMEA de Processo (PFMEA)

O fornecedor deve desenvolver o FMEA de Processo (PFMEA), analisando os potenciais modos de falha para todas as etapas contidas no Fluxograma do Processo. O PFMEA deve ser liderado pelo fornecedor ficando sob responsabilidade da Qualidade STIHL a análise crítica e validação do mesmo.

#### 4.1.3.3 Requisitos específicos

Os seguintes requisitos devem ser considerados:

- Características funcionais (item 1.3.1 deste Manual): o índice de severidade mínimo a ser considerado deve ser  $\geq 7$ , objetivando um Nível de Prioridade de Risco (NPR)  $\leq 100$ ;
- Características comuns: deve se buscar um Nível de Prioridade de Risco (NPR)  $\leq 125$ ;
- O FMEA deve ser desenvolvido por uma equipe multidisciplinar;
- O fornecedor deve apresentar planos de ações se itens do DFMEA e PFMEA apresentarem NPR acima dos limites estabelecidos e para Severidade 9 ou 10 que represente um risco a segurança e/ou às regulamentações governamentais.

#### 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.

#### 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. No mínimo os instrumentos utilizados para avaliação de características funcionais devem possuir estudos de MSA.

##### 4.1.5.1 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 com o objetivo de uma equalização destes métodos, conforme norma SWN 13015-02.

#### 4.1.6 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.

#### 4.1.7 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 objetivo desta análise é assegurar capacidade de processos. O fornecedor deve realizar análise da capacidade, conforme SWN 13015-02.

Se o critério de aceitação de capabilidade não estiver de acordo com SWN 13015-02, 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 para atingir capabilidade sejam implementadas.

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.

#### 4.1.8 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.
- Testes Complementares: o fornecedor deverá realizar testes complementares em casos específicos referenciados nos desenhos através de SWN.

#### 4.1.9 Certificado de Submissão de Peça

O fornecedor deve preencher o Certificado de Submissão de Peça (PSW). Um PSW deverá ser completado e aprovado para cada número de peça, a não ser que seja especificado diferentemente pela STIHL.

#### 4.2. Considerações gerais

- Todas as documentações requeridas no APQP devem ser entregues juntamente com as amostras;
- O fornecedor deve manter e informar, durante o desenvolvimento, todos os aspectos do novo produto que julgar não poder atender;
- A qualquer momento, a STIHL pode realizar auditorias no site do fornecedor, para verificar se o processo de desenvolvimento do novo produto e/ou serviço está andando conforme previsto.
- As características que estiverem fora das especificações de desenhos e/ou normas devem ser mencionadas e destacadas nos devidos relatórios.
- As amostras cujos relatórios foram avaliados durante o desenvolvimento do APQP devem estar embaladas e identificadas exclusivamente, e, devem estar acondicionadas em embalagens apropriadas de maneira a evitar danos (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 sub-contratado.
- O fornecedor deve reter e identificar uma amostra padrão para disponibilizar, se necessário.
- Caso solicitado pela STIHL, à organização deve submeter junto com a submissão do APQP, qualquer dispositivo de verificação do componente ou montagem específica das peças.
- 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, conforme formulário de Avaliação da Capacidade da Qualidade do Fornecedor (ACQF).

O critério de necessidade desta auditoria é definido pelo AQF responsável.

#### 5.1. Critérios para avaliação

Os critérios utilizados para avaliação dos itens da auditoria são:

Habilidade de atender os requerimentos das questões	Pontuação
Não Aplicável. Esta nota é atribuída quando o requisito em questão não é aplicável. Este item não entra na pontuação de avaliação do perfil da qualidade do fornecedor;	NA
Requisito não atendido. Faz-se necessário plano de ação.	0
Requisito insatisfatório. Não evidenciada a prática. Faz-se necessário plano de ação.	4
Requisito parcialmente atendido. Evidenciadas falhas na prática. Faz-se necessário plano de ação.	6
Requisito satisfatório, evidenciados desvios irrelevantes.	7
Requisito plenamente satisfatório.	8

## 5.2. Resultados da Avaliação

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	
			Novos Fornecedores	Fornecedores correntes/ativos
A	Aprovado	100-95	- Apto a iniciar o desenvolvimento e pode ser solicitado plano de ação.	- Preferencial para novas cotações e pode ser solicitado plano de ação.
B	Aprovado Condicional	94-85	- Apto a iniciar o desenvolvimento e deve ser solicitado plano de ação.	- Pode participar de novas cotações 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.	- Não apto a participar de novas cotações e pode participar após apresentação e implementação de plano de ação. - Nova auditoria pode ser realizada
D	Reprovado	≤ 69	- Não atende os requisitos.	- Fornecedor não apto a participar de novas cotações e potencial substituição de fonte. - Plano de Ação deve ser solicitado e Nova auditoria pode ser realizada

Independente da classificação, o fornecedor deve apresentar plano de ação conforme requisitos do item 5.3 deste Manual.

## 5.3. Planos de ação de auditoria

Requisitos da auditoria que apresentarem pontuação ≤ 6 deverão apresentar plano de ação. Os planos de ações relativos às não conformidades elencadas na auditoria devem ser submetidos ao Analista da Qualidade de Fornecedores, no prazo máximo de 30 dias a contar da emissão do relatório da auditoria, exceto para aqueles casos em que a urgência e/ou criticidade requeiram ação imediata / contenção.

Depois de concluída a implementação das ações corretivas, as mesmas a qualquer momento poderão ser objeto de auditoria da STIHL com o objetivo de verificar evidências e a eficácia das ações inclusive in loco na planta dos fornecedores.

## MANUTENÇÃO DE FORNECEDORES

### 6. CONTROLE DE ALTERAÇÃO

#### 6.1. Alterações de Processo e/ou Produto pelo fornecedor

Quando houver alterações de processo e/ou produto, o fornecedor deve entrar em contato com Departamento Comercial STIHL e seguir os procedimentos descritos nas normas SWN 39001-01 e SWN 39001-02. Exemplos típicos de necessidade de re-submissão são:

- Modificações significativas de manufatura e processos do fornecedor;
- Novos desenvolvimentos e fornecedores;
- Ferramental/Máquina novo ou modificado;
- Mudança de fornecedores;
- Mudança na fonte de peças subcontratadas, materiais ou serviços;
- Após reconstrução, manutenção maior ou realocação de máquinas e ferramentas;
- Transferência de local de produção;
- Interrupção ou não fornecimento em prazo superior a 12 meses.
- Alterações em plano de controle que potencialmente possam impactar a qualidade ou entrega dos produtos.

#### 6.2. Modificações técnicas realizadas pela STIHL

Quando houver modificações técnicas no produto pela STIHL 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 modificação e se necessário informar o impacto ao Planejador responsável.

Modificações Técnicas de Produto são coordenadas pela STIHL, inclusive no que tange a produção antecipada, tempos de introdução e prazos de utilização. Em todos casos, somente o Analista de Planejamento da STIHL poderá aceitar alterações e ou antecipações em nome da empresa.

Entende-se por Modificação Técnica a modificação que acarreta item com novo índice, nova revisão de desenho, novo código, novas ferramentas, entre outros.

## 7. 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.

### 7.1. 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).



## 8. PROCEDIMENTO PARA PRODUTOS NÃO-CONFORME

O item é considerado não conforme quando não atender as especificações técnicas. As não-conformidades, proveniente de terceiros que forem detectadas durante a inspeção de recebimento, processo de fabricação e/ou montagem serão reportadas ao fornecedor, via eletrônico, através de um “Relatório de Defeito (Fehlermeldung)”.

### 8.1. Tratativas de não-conformidade

O fornecedor deve investigar a(s) não-conformidade(s) utilizando a Metodologia de Análise e Soluções de Problemas, e atendendo todos os requisitos específicos do documento padrão “8D” da STIHL que acompanha o Fehlermeldung.

#### 8.1.1 Ações de contenção

O fornecedor deve identificar e conter o produto não conforme em até 24 horas em todas as localidades (dependências do fornecedor, material em trânsito, materiais situados na STIHL, nos representantes e no cliente final).

#### 8.1.2 Ações corretivas

As ações corretivas devem ser enviadas para a STIHL em até 7 dias úteis 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.

#### 8.1.3 Fechamento da Não-Conformidade

Os planos de ações realizados e as evidências das ações concluídas 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.

### 8.2. 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.

### 8.3. Custos da 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\$ 86,79
	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	$\begin{aligned} & \text{Qtd horas homem} \\ & \times \\ & \text{Valor hora contratado} \end{aligned}$	Ver item 3 do campo observação
	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 acordos 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\$ 2.500,00
	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;		
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 e mão de obra direta da STIHL em casos que é necessário conhecimento técnico do produto para realizar a seleção/retrabalho.		
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.		

#### 8.4. Solicitação de Desvio

Materiais não-conformes detectados na planta do fornecedor, somente poderão ser embarcados para a STIHL mediante solicitação e aprovação de desvio de Engenharia. O formulário padrão para solicitação do Desvio deve ser realizado ao Analista da Qualidade de Fornecedores. O documento deve ser preenchido pelo Fornecedor (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 (QZ).

## DESEMPENHO DE FORNECEDORES

### 9. 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 - SOFT FACTS (Avaliação Qualitativa)



HARD FACTS	SOFT FACTS

Ao final de cada trimestre uma carta é enviada aos fornecedores 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 uma base para seu aprimoramento.

## 9.1. HARD FACTS

### 9.1.1 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.

#### 9.1.1.1 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)

#### 9.1.1.2 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:

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

### 9.1.2 Logística

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

### 9.1.2.1 Cumprimento do Prazo:

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

<b>Critério</b>	<b>Nota</b>
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

### 9.1.2.2 Pontuação pela quantidade:

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

<b>Critério</b>	<b>Nota</b>
Quantidade conforme o cronograma de entrega	100 pontos
Quantidade não conforme o cronograma de entrega	1 ponto

### 9.1.2.3 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.

## 9.2. SOFT FACTS

### 9.2.1 Compras

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

### 9.2.2 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 Comercial da STIHL.

### 9.2.3 Qualidade

Considera-se na avaliação SOFT FACT (avaliação qualitativa) os aspectos do Sistema da Qualidade, desenvolvimento, APQP, eficácia e eficiência dos 8D's e Meio Ambiente. Este item é avaliado pelo Departamento da Qualidade STIHL.

### 9.2.4 Serviços

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.

### 9.3. 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.

### 9.4. WORST SUPPLIER

A fim de validar e acompanhar os planos de ação de sua Cadeia de Suprimentos, a STIHL tem como prática realizar Reuniões Trimestrais envolvendo fornecedores, colaboradores e alta administração.

São convocados a participar da reunião os fornecedores com pior 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 trimestre de referência.

## LOGÍSTICA E PLANEJAMENTO

### 10. 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.

#### 10.1. 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;
- 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;
- 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;

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.

### **10.1.1 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.

#### *10.1.1.1 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.

#### *10.1.1.2 Definição do tipo de embalagem: retornável ou descartável?*

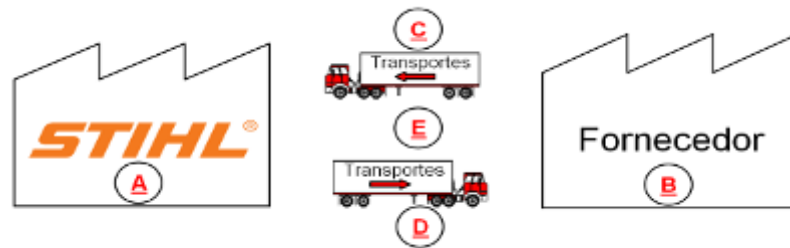
A definição do tipo de embalagem mais adequado para cada fornecedor é realizada a partir de um estudo de viabilidade que compreende os seguintes parâmetros: Distância entre a Stihl e fornecedor, custo de frete de retorno das embalagens, quantidade de embalagens, giro do item, valor de aquisição entre ambas as caixas e custo de gestão (limpeza, descarte, reposição).

## **10.2. Aquisição de embalagens**

Durante a negociação de compra do material deve ser incluída a responsabilidade pela aquisição das embalagens no caso de retornáveis. O responsável deve possuir/manter embalagens suficientes para o

transito (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 do 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 Stihl em dias

**B** é o resultado da cobertura de estoque Fornecedor em dias

**C** é o resultado da cobertura de estoque de Transito IN em dias

**D** é o resultado da cobertura de estoque de Transito OUT em dias

**E** é o fator de a 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**

$$\text{Quantidades de embalagens} = \frac{15 \times 850}{100} = 127,5 \text{ ou } 128 \text{ embalagens.}$$

100

### 10.3. 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.




**10.3.1 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.

**10.3.2 Definição de tipos / modelos**

A definição dos tipos de embalagens a serem utilizadas para cada material é de responsabilidade da STIHL BR, deve-se avaliar o ponto de uso dos itens na linha de produção. Os modelos adotados devem estar entre os indicados pela STIHL BR 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>	<p>Caixa de papelão 276 x 178 x 144</p>
 <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>	<p>Caixa de papelão 276 x 178 x 144</p>
 <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>	<p>Caixa de papelão 340 x 260 x 123</p>

	<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>

### 10.3.2.1 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.

### 10.3.2.2 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.

## **10.4. 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.

### **10.4.1 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.

#### 10.4.1.1 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.

## 10.5. Especificações de Embalagem

### 10.5.1 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.

### 10.5.2 Embalagem secundária

É a embalagem mediana 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><b>Caixa de papelão internas e externas</b></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><b>Cesto aramado</b></p>		<p>Utilizado para transporte de peças maiores, bem dispostas, geralmente encaixadas entre si. Dimensões: 1200 x 760 x 950mm</p>
<p><b>Caixa articulável</b></p>		<p>Dimensões: 1210 x 1010 x 648 mm</p>
<p><b>Paletes de madeira</b></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. 750 mm <u>Observação:</u> O palete deve ter pelo menos, duas entradas laterais para transporte com equipamentos.</p>

### 10.5.3 Embalagens Especiais

#### 10.5.3.1 *Matérias-primas metálicas*

<p><b>Bobina</b></p>		<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>
<p><b>Lingotes</b></p>		<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>
<p><b>Rack metálico</b></p>		<p>Utilizado para peças com acabamento final acondicionadas em Embalagens secundárias especiais (cestos metálicos).</p>
<p><b>Caixa de madeira</b></p>		<p>Utilizada para chapas de metal, tiras de aço</p>

#### 10.5.3.2 *Matérias-primas plásticas e granulados em geral*

<p><b>Materiais plásticos e materiais granulados ou em pó</b></p>		<p>Deverão ser fornecidos em sacos filmados, dispostos em paletes</p>
<p><b>Matérias-primas líquidas e a granel</b></p>		<p>A correta etiquetagem nos tambores e bombonas são fundamentais no manuseio e prevenção de acidentes.</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.

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;

## 10.6. Etiquetas

### 10.6.1 Coletiva – 148 x 210 mm – Padrão Odette

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

### 10.6.2 Individual – 80 x 210 mm – Padrão Odette

Fornecedor <b>Pino CRK</b>		1
Cliente <b>STIHL FERRAMENTAS</b>		2
Descrição da peça <b>Parafuso M5x16mm</b>	3	Quantidade <b>2000 pc</b>
Código de item STIHL <b>9020-341-0980</b>	4	NP Caixa <b>506701</b>
		
	Nóda Fiscal <b>7951106</b>	7
	NP Pedido <b>XXXXXXXX</b>	6



10.6.2.1 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;

10.6.2.2 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.

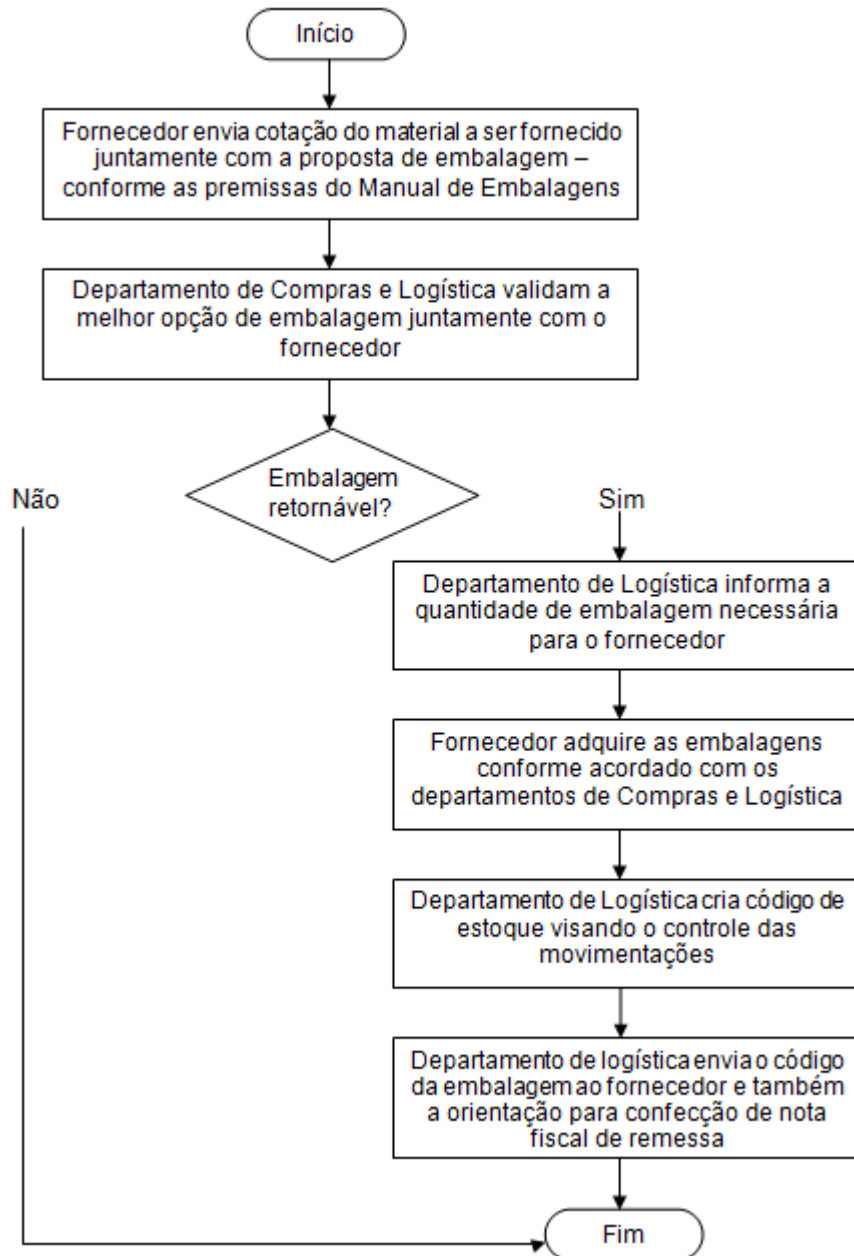
10.6.2.3 Especificações da etiqueta

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).

### 10.7. Fluxo para aprovação de embalagem



## 11. 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 se reserva o direito de acionar (comunicar) o fornecedor no prazo máximo de até 07 dias úteis, contados da data de recebimento, da seguinte forma:

- Diferenças de quantidade em desacordo com a Nota Fiscal POSITIVA, a STIHL solicita via Planejador do item uma Nota Fiscal complementar ao Fornecedor;
- Diferenças de quantidade em desacordo com a Nota Fiscal NEGATIVA, a STIHL emitirá via Departamento Financeiro uma Nota Fiscal de débito e enviará ao Fornecedor.

Da mesma forma, a STIHL solicita que a emissão e envio da Nota Fiscal complementar seja no prazo máximo de até 07 dias úteis que incluem: a data de envio e o tempo de entrega na STIHL pela empresa que efetuar o transporte.

## 12. PLANEJAMENTO

### 12.1. 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 se reserva o direito de efetuar auditorias periódicas para verificação do estoque de segurança no fornecedor.

### 12.2. Processo de planejamento por parte da STIHL

A STIHL informará ao fornecedor regularmente sobre demandas futuras, através do seu site [www.STIHL.com.br\STIHL on-line\Fornecedor on-line](http://www.STIHL.com.br\STIHL on-line\Fornecedor on-line).

- Entregas autorizadas: Conforme Lead-time acordado e atualização diária no site “Fornecedor on-line”.
- Programas previstos: período mínimo de 12 meses.

As entregas do fornecedor poderão atender as demais empresas do GRUPO STIHL. Para estes casos, poderá haver um planejamento único e não haverá necessidade de a STIHL informar ao fornecedor o destino do material.

### 12.3. 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, moldes, materiais, sub-fornecedores) 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 podem oscilar significativamente, para mais ou para menos. Se a 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 divulgação da previsão das quantidades anuais no Fornecedor On-line, a fim de que a STIHL, querendo, possa revisar a previsão da quantidade anual de fornecimento.

A STIHL não será responsável 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.

### 12.4. 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.

### 12.5. 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:

- Risco de danos (probabilidade de ocorrência de custos secundários);
- Possíveis aumentos de demanda da STIHL;
- Tempos de reaquisição (modificação construtiva eventualmente planejada por parte da STIHL, trâmite de Avaliação de Amostras).

## 12.6. 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

## 12.7. Fornecimentos em desacordo

No caso do 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:

<b>Destino</b>	<b>Embarque Normal</b>	<b>Embarque Urgente Aéreo</b>
<b>STIHL BR Caminhão (Rodoviário)</b>	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.

## 12.8. 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 do recebimento da informação da rejeição pela STIHL. 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 serão pagos de forma direta pelo fornecedor do produto rejeitado para o prestador de serviço de retrabalho.

### **12.9. Procedimento de transmissão de dados**

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

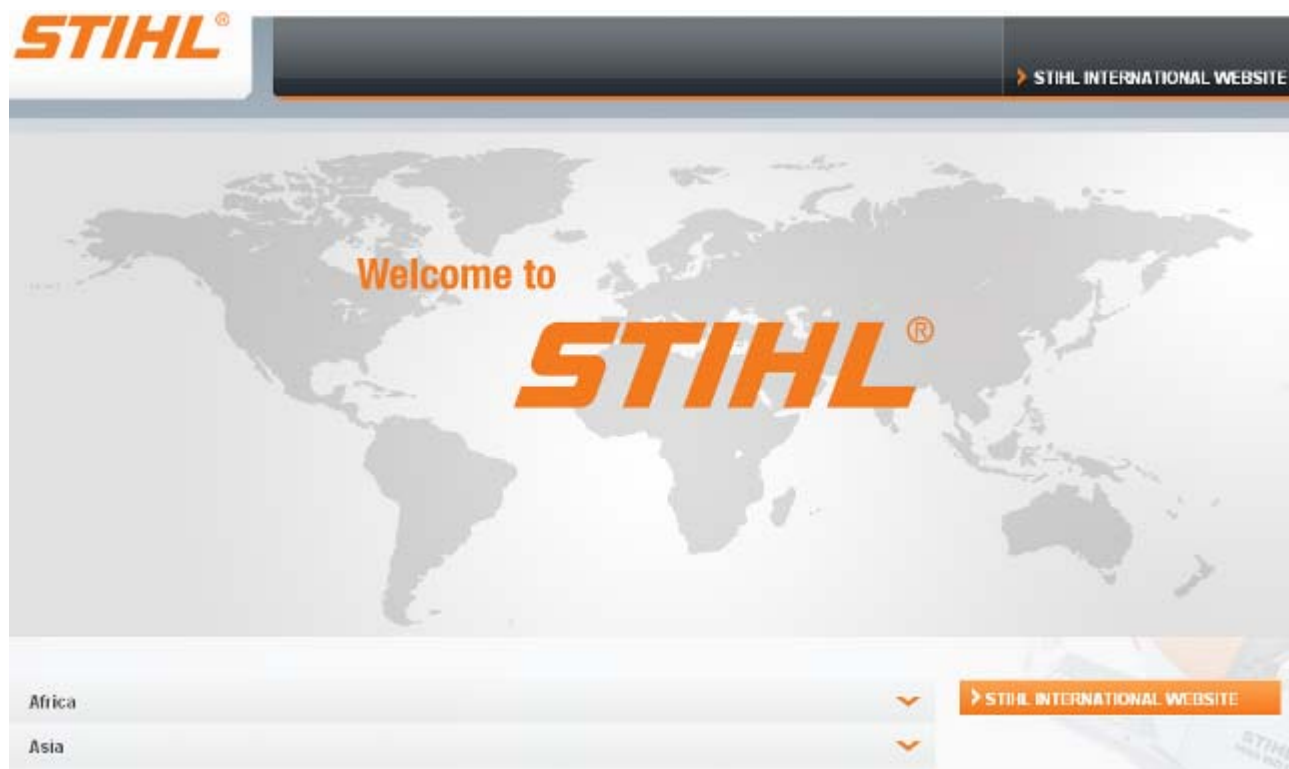
## PORTAL STIHL COLLABORATION

A comunicação efetiva entre a STIHL e seus fornecedores é a base para a colaboração eficiente e funcional.

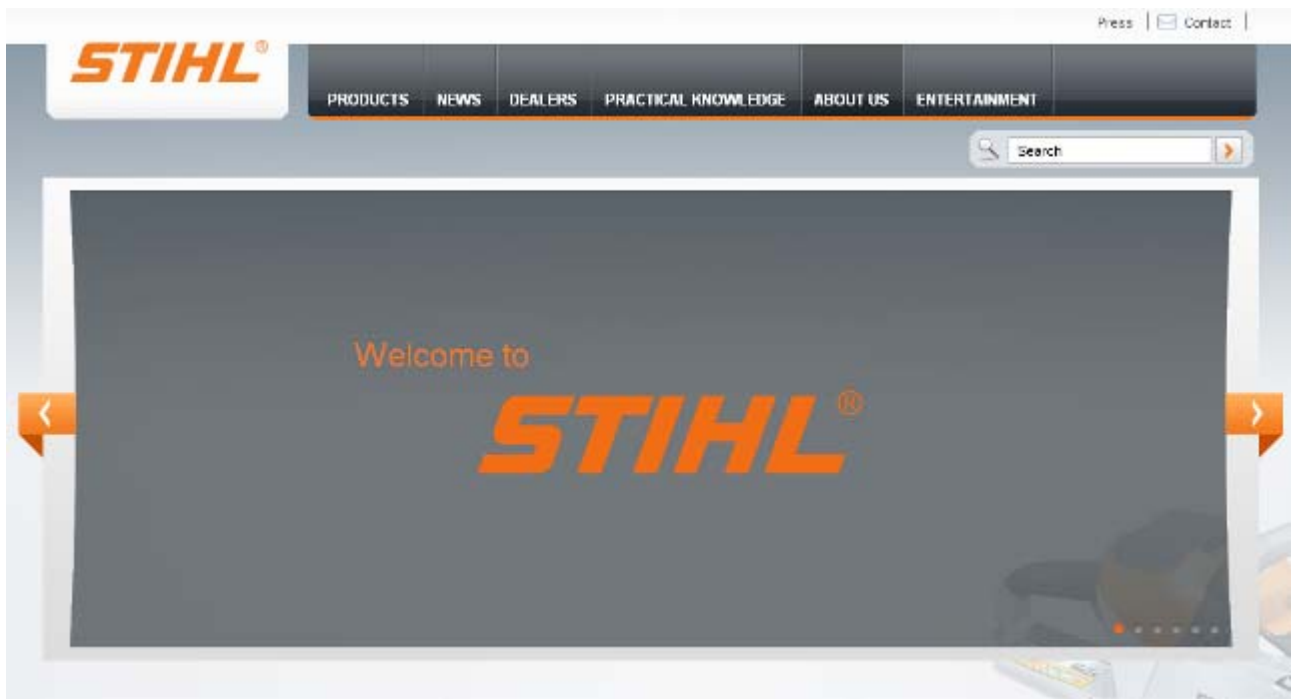
Com o objetivo de melhorar comunicação (suprimento, planejamento, qualidade e avaliações) entre a STIHL e seus fornecedores foi desenvolvido um sistema eletrônico chamado *Portal STIHL Collaboration* com o intuito de promover e desenvolver uma comunicação eficiente e eficaz, aumentando assim a confiabilidade, rapidez e transparência na troca de informações.

Para poder acessar o site [www.stihl.com.br](http://www.stihl.com.br), o fornecedor deve ser previamente cadastrado pela área de Planejamento de Materiais, onde recebe um código de “*Usuário*” e uma “*Senha*”. A figura abaixo ilustra a página inicial de acesso ao site.

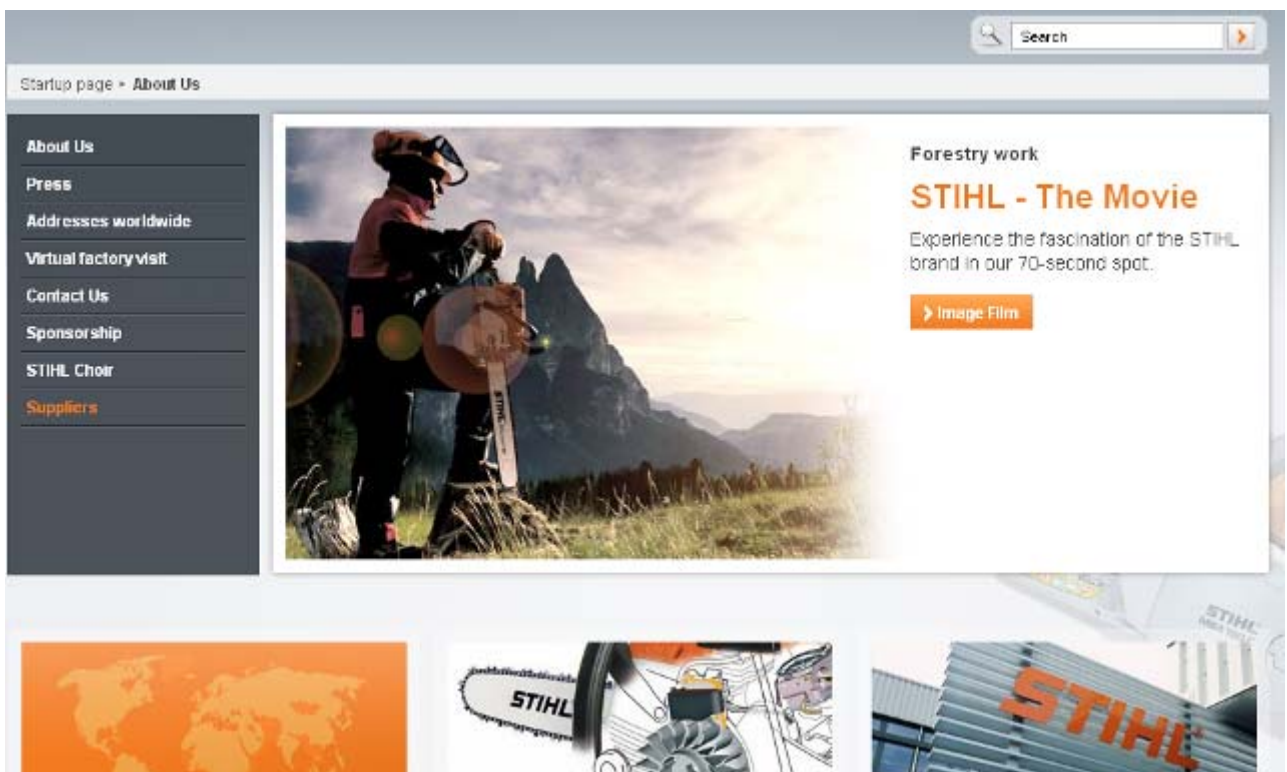
Clicar em “STIHL INTERNATIONAL WEBSITE”



Clicar em “ABOUT US”

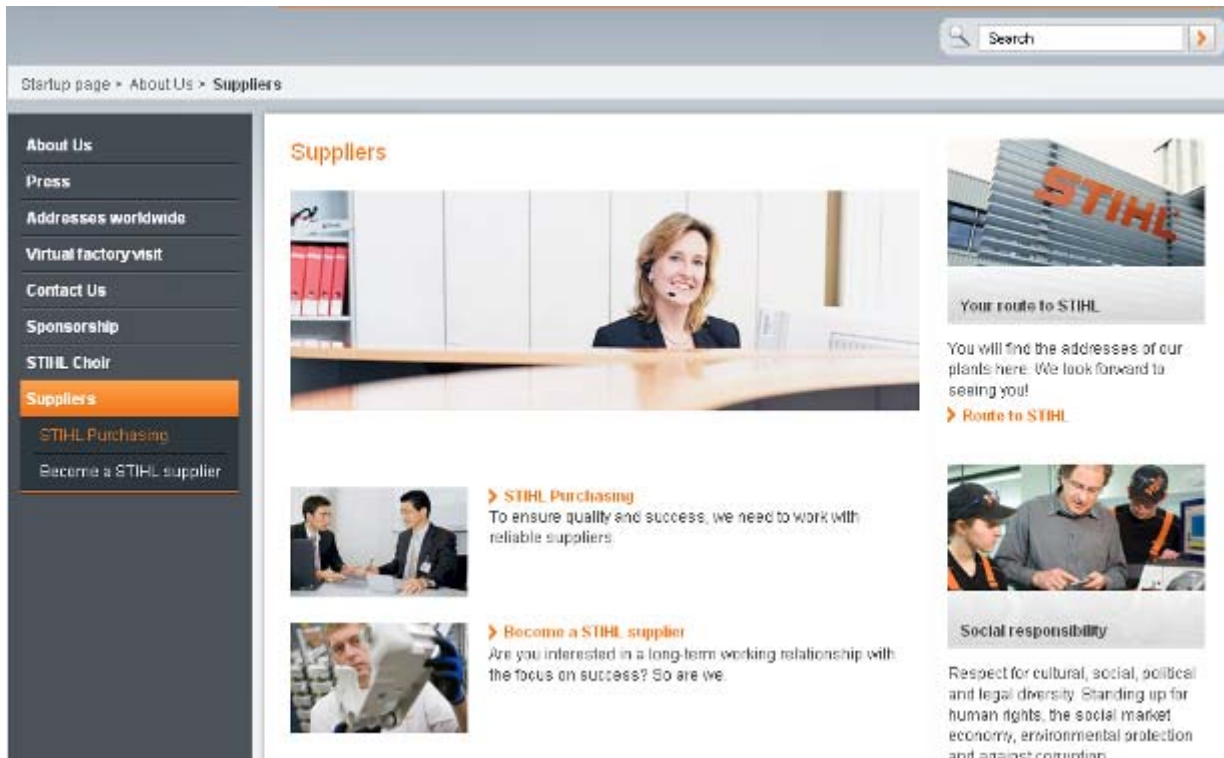


Clicar em “SUPPLIERS”

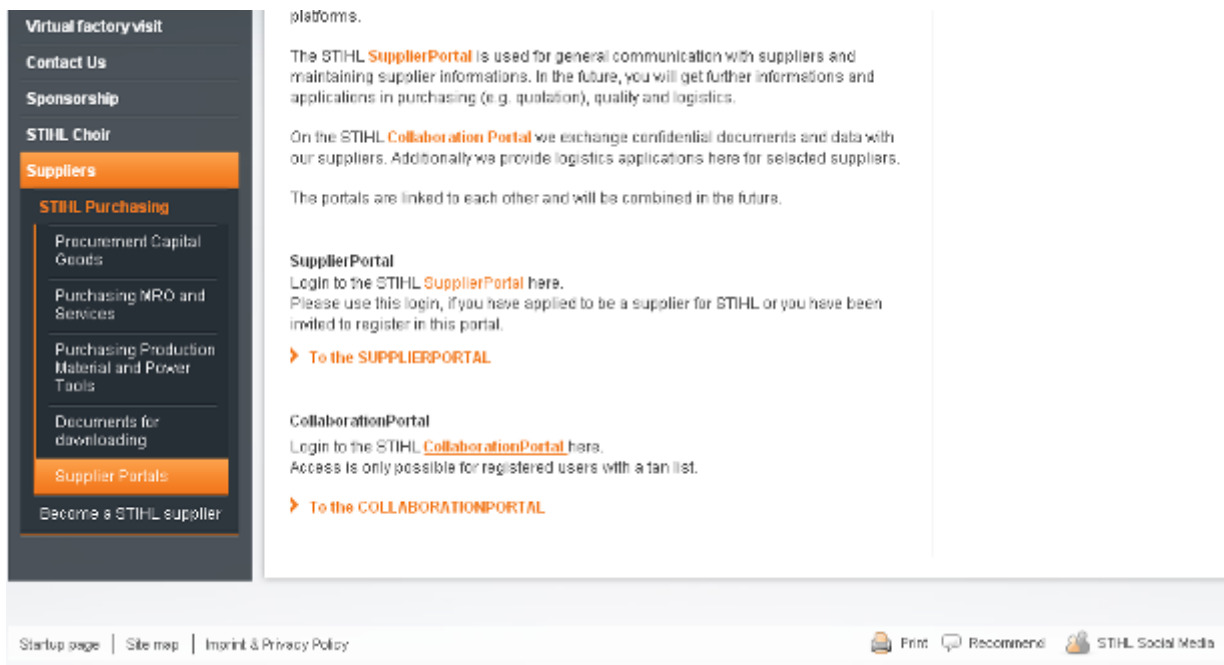




Clicar em “STIHL PURCHASING”



Clicar em “SUPPLIER PORTALS”



O fornecedor deve clicar em “COLLABORATION PORTAL” e posteriormente na opção “PI/ITAN” informar seu código de fornecedor STIHL e senha, e, após clicar no ícone, prosseguir para que possa ter acesso a tela principal do sistema onde estão disponíveis os módulos de informativos que compõem o “PORTAL STIHL COLLABORATION”.

## 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