

# **Acordo do nível de serviço (SLA) e Manual do Fornecedor**

**Avaliação Logística dos Fornecedores e  
Requisitos de Qualidade  
Brasil - Agosto/2020**

---

# Conteúdo

---

1. Medição nível de serviço
2. Políticas de exceção
3. Recebimento de materiais
4. Transporte internacional ou de materiais provenientes de porto e/ou fronteiras
5. Critérios de Qualidade
6. Desvios de Qualidade
7. Alteração de especificação
8. Embalagem e identificação de matéria-prima
9. Certificado de Análise (CoA)

# 1. Medição de nível de serviço

## a. Definição

Para medir a eficiência nas entregas dos nossos fornecedores, a Avery Dennison do Brasil utiliza a metodologia “OTIF” (Data de Entrega solicitada vs Data de Entrega efetiva) para todas as entregas recebidas.

A medição se dá pelas medições por linha de pedido conforme:

1. Data Solicitada
2. Quantidade Solicitada

Para isso, a base de cálculo dá-se: data solicitada de entrega vs data de entrega realizada pelo fornecedor.

Exemplo 1: Data solicitada 20/02/2020, data efetiva de entrega 20/02/2020, isso significa que o OTIF foi de 100%.

Exemplo 2: Data Solicitada 20/02/2020, Data Efetiva de Entrega 25/02/2020, isso significa que o OTIF foi de 0%.

Somando as duas entregas do exemplo acima, o OTIF final foi de 50%.

Para medir o OTIF relacionado a quantidade, é considerado o mesmo exemplo acima, porém, caso o fornecedor avise com antecedência mínima de 7 (sete) dias sobre a entrega parcial de uma linha de pedido, a Avery Dennison fará uma análise do impacto e caso entenda que seja prejudicial ao negócio, este será considerado como atraso a posterior entrega do material faltante; caso não afete diretamente nosso processo produtivo, a linha em questão não será considerada como atraso desde que se cumpra a nova data planejada para o saldo.

É importante ressaltar que todas as entregas com quantidades parciais que forem realizadas sem o aviso prévio serão consideradas como atraso. A meta de serviço para fornecedores no Brasil é:

- OTIF  $\geq$  95% - Ok
- OTIF  $<$  94%  $\geq$  88% - Parcial
- OTIF  $<$  88% - Fora

## 2. Políticas de exceção

### a. Definição

Políticas de exceção são aplicáveis para casos específicos, pelo qual poderão ser determinadas e que uma entrega específica não será considerada na medição do OTIF.

### b. Exceções desconsideradas

1. Solicitação pela Avery Dennison para antecipação ou postergação de alguma entrega.
2. Pedidos da Avery Dennison que sejam menores do que o lead time de entrega, dado:
  - 2.1. Pedidos fora de lead time, porém confirmados pelo fornecedor serão medidos conforme data confirmada pelo mesmo.
  - 2.2. Pedidos não confirmados pelo fornecedor conforme data requisitada, porém, menor do que o lead time serão consideradas como datas entregues no prazo.
3. Reprogramação de datas pelo Fornecedor:
  - 3.1. Deverá ser avisado por escrito com no mínimo com 7 dias de antecedência, para que assim a Avery Dennison possa avaliar o impacto e, caso a Avery Dennison entenda que esta reprogramação:
    - 3.1.1. Não impactará o negócio: será considerada nova data de entrega para medição.
    - 3.1.2. Impactará o negócio: será considerado como atraso na entrega.
4. Exceções de quantidade:
  - 4.1. Deverá ser avisada com no mínimo 7 dias de antecedência, assim a Avery Dennison irá avaliar o impacto e, caso a Avery Dennison entenda que esta:
    - 4.1.1. Não impactará o negócio: será considerada nova data de entrega para medição.
    - 4.1.2. Impactará o negócio: será considerado como atraso na entrega.

É importante ressaltar que existe uma tolerância de 10% na quantidade a ser entregue (a mais ou menos) que não será considerada como ponto de medição.

## 3. Recebimento de materiais

### a. Definição

Para que o fluxo de recebimento seja efetivo e não gere problemas em seu processo, abaixo segue listagem de procedimentos que todos os fornecedores devem seguir:

1. Todos os veículos de entregas deverão acessar a empresa através da portaria 2 pelo endereço: Francisco Foga, 225 Vinhedo-SP, CEP 13280-000, e deverá se apresentar na portaria portando DANFE, Número do Pedido de compras ou Ordem de Coleta ou Nota fiscal de Importação.
  - 1.2. Adicionalmente é obrigatório que o fornecedor envie o XML da Nota Fiscal antecipadamente.

2. Todo motorista deverá se apresentar devidamente uniformizado (preferencialmente) e/ou com calça, camiseta e calçado fechado (preferencialmente de segurança). Não será permitido a entrada de acompanhantes não operacionais com os motoristas nas dependências da empresa.
3. O veículo deverá seguir as normas de conservação conforme as leis vigentes de trânsito brasileiras e leis internas, inclusive respeitando os limites de emissão de CO2.
4. O motorista deverá ficar aguardando na “área de espera de motoristas” da portaria ou dentro do veículo e nunca abandonar o veículo trancado no estacionamento.
5. Deverá ser respeitado os horários de recebimento ou agendamento pré estipulado pela Avery Dennison para determinada entrega, sendo necessário para agendamentos a chegada com 2 horas de antecedência; quando não seguido o mesmo entrará em fila de descarregamento em horas vagas nos agendamentos). Veículo químicos demandantes de análises químicas deverão sempre chegar até no máximo às 15 horas.
6. Quando autorizado a entrada, o motorista deverá passar obrigatoriamente na balança rodoviária e deverá aguardar a sinalização do time de segurança para seguir até a doca estipulada para o descarregamento. Em seguida, o veículo deverá passar por revista completa antes de entrar nas nossas dependências da Avery Dennison por regras do OEA (inclusive abertura de bolsas e mochilas pessoais).
7. O motorista deverá respeitar a sinalização de trânsitos internas Avery Dennison.
8. Durante as manobras de posicionamento nas docas de recebimento, o motorista deverá esperar o auxílio de movimentação de um funcionário da Avery Dennison, e sendo um veículo proveniente de comércio exterior passará por uma segunda revista no veículo antes da entrada na doca.
9. Após estacionamento do veículo nas docas de descarregamentos o mesmo deverá ser “calçado” pelo motorista, em determinadas docas o veículo também será travado por sistema mecânico/ elétrico acionado por time da Avery Dennison. Antes do início do descarregamento ou abertura das portas o time Avery Dennison deverá conferir os números dos lacres quando houver, e a chave do veículo deverá ser entregue para time recebimento Avery Dennison.
10. Veículos tipo “lonados”: durante “deslonamentos” ou “lonamentos” se houver necessidade de subida do motorista ou ajudante na carga o mesmo deverá usar “escala plataforma deslonamento de veículos” ou cinto anti-quedas ancorado em locais pré estabelecidos por time Avery Dennison.

11. Veículos químicos tanques os motoristas deverão ser treinamentos para transportes de produtos químicos, os veículos deverão conter sinalização classificatória química na carroceria, motoristas deverão utilizar cinto trava quedas e todos os EPIs necessários durante as subidas nos tanques dos veículos. Qualquer vazamento deverá ser comunicado imediatamente ao time Avery Dennison, e deverá ser realizada a parada imediata do descarregamento.
12. Durante os descarregamentos de veículos os motoristas deverão ficar nas salas de esperas de motoristas ou dentro dos veículos. Nunca transitar sem autorização pelas dependências da empresa. Motoristas de caminhões tanques deverão sempre acompanhar o descarregamento dos veículos em estado de alerta e com todos EPIs necessários para manuseio de produtos químicos.

## **4. Transporte internacional ou de materiais provenientes de portos e/ou fronteiras**

Para visualizar toda a documentação necessária para realização de transporte internacional, favor consultar o documento Service Level Agreement and Supplier's Manual - Brazil 2020 em:

<https://docs.google.com/document/d/18aUnJybag5kEHpYZ4qFPIP-GqtuBF4sf9ZCXU65raX4/edit>

O tópico 4 do link acima possui todas as diretrizes necessárias para a realização dos processos de transporte internacional.

## **5. Critérios de Qualidade**

Este documento tem como objetivo estabelecer os requisitos de qualidade que a Avery Dennison exige que seus fornecedores de matérias-primas cumpram quando da comercialização de produtos com a Companhia.

Conforme os requisitos de qualidade da Avery Dennison, cada fornecedor é avaliado de acordo com os seguintes critérios:

1. Porcentagem de matéria-prima rejeitada: primeiramente, são avaliadas as matérias-primas fornecidas para verificar a quantidade que atende os critérios de qualidade da Avery Dennison; para a avaliação do fornecedor, divide-se a quantidade de matéria-prima rejeitada pela quantidade total de matéria-prima consumida num determinado período. Para fins desta avaliação, são consideradas como rejeitadas as matérias-primas que apresentarem avarias, defeitos e reclamações de clientes da Avery Dennison. O fornecedor é pontuado mensalmente, e deve atender a uma taxa menor ou igual à seguinte porcentagem:

- Avaliação mensal: 0,5% (quantidade rejeitada m<sup>2</sup> / quantidade consumida m<sup>2</sup>)

2. Número de reclamações da Avery Dennison: o fornecedor é avaliado conforme o número de ocorrências sendo tolerados no máximo 10 reclamações de clientes por mês

O reporte da porcentagem de matéria-prima rejeitada e número de reclamações será feito ao fornecedor quando o mesmo estiver acima dos critérios estabelecidos pela Avery Dennison.

Uma vez que o fornecedor não atenda a qualquer um dos parâmetros acima descritos, seja isolada ou cumulativamente, o departamento de Qualidade da Avery Dennison poderá, a seu critério, enviar uma primeira notificação ou requerer por escrito que o fornecedor apresente um plano de ação, com medidas suficientes para que este atenda aos requisitos da Avery Dennison em até em 15 (quinze) dias contados de tal notificação, sendo que a Avery Dennison poderá sugerir mudanças a tal plano de ação. Caso o fornecedor não apresente um plano de ação no prazo acima, se este plano for ineficaz ou se mais uma vez o fornecedor não atender aos parâmetros acima descritos, será enviado uma segunda notificação por parte do departamento de Qualidade. Após as duas notificações, caso o fornecedor não atenda as expectativas do departamento de Qualidade, a Avery Dennison poderá desqualificar o fornecedor ou o produto (isto é, encerrar o fornecimento pelo fornecedor) e solicitar que o fornecedor indenize a Avery Dennison por custos ocasionados pela suspensão do fornecimento.

## 6. Desvios de Qualidade

Os produtos devem ser livres de qualquer defeito e desvio de qualidade. Caso o fornecedor, durante a homologação do produto ou antes da entrega de qualquer lote de produto à Avery Dennison, constate qualquer tipo de desvio de especificação ou imperfeição inerente à sua matéria-prima e/ou processo produtivo, o mesmo deve comunicar por escrito para a Avery Dennison sobre tal, durante o processo de homologação do material ou antes da entrega dos produtos, sendo que a Avery Dennison poderá, a seu critério, rejeitar tais produtos, que somente poderão ser entregues caso a Avery Dennison aceite formalmente.

Caso a Avery Dennison detecte qualquer defeito no produto do fornecedor, seja durante o recebimento, durante o uso deste produto no processo produtivo da Avery Dennison, ou mesmo por qualquer cliente da Avery Dennison, o Departamento de Qualidade da Avery Dennison enviará uma reclamação formal por meio da plataforma SCAR Tool, (para acessar o treinamento do SCAR Tool acesse: [https://averydennison.i-sight.com/i-sight/averydennison.nsf/7C4084556F2C230F85257A700061A91D/1B0497B86C1EBF5F85257F3100117033/\\$file/SCAR\\_Tool\\_Manual\\_for\\_Suppliers\\_Eng\\_Chinese\\_rev1.pdf](https://averydennison.i-sight.com/i-sight/averydennison.nsf/7C4084556F2C230F85257A700061A91D/1B0497B86C1EBF5F85257F3100117033/$file/SCAR_Tool_Manual_for_Suppliers_Eng_Chinese_rev1.pdf)) em que especificará os detalhes do defeito, bem como se os produtos deverão ser devolvidos, e o valor que o fornecedor deverá ressarcir para a Avery Dennison conforme o caso. O fornecedor deverá responder por escrito à reclamação formal da Avery Dennison conforme abaixo.

### a. Regras para reclamações

Diante de uma reclamação de qualidade, a Avery Dennison proverá ao fornecedor dados de rastreabilidade, quantidade reclamada e descrição clara do problema. As evidências apropriadas (foto, vídeo ou amostra) também poderão ser fornecidas.

#### **b. Tempo de resposta**

O fornecedor deverá responder às reclamações formais da Avery Dennison conforme os prazos de resposta estabelecidos a seguir:

- Para definição da aceitação da reclamação: 7 dias úteis
- Para envio do Relatório de Ações Corretivas: para reclamações de clientes 7 dias úteis após a aceitação da reclamação / para rejeições internas 25 dias úteis após a aceitação da reclamação.
- Para emissão da Nota de Crédito ou coleta de devolução de matéria-prima: 25 dias úteis após aceitação da reclamação.

Todos os prazos de resposta acima serão contados após o fornecedor receber as evidências do problema de qualidade.

Em situações em que a quantidade de material rejeitado impactar as operações logísticas da Avery Dennison, o fornecedor será acionado para negociar os custos de armazenagem externa do material defeituoso.

Se, após 25 dias úteis da aceitação da reclamação, o fornecedor não tiver definido a disposição do material (devolução ou destruição), o material será destruído. A Avery Dennison não reembolsará ou indenizará o fornecedor pela destruição dos materiais. Para fins de esclarecimento, cabe à Avery Dennison decidir, a seu critério, se destruirá ou não o material, ou mesmo se irá comercializar ou não os produtos.

#### **c. Relatório de Ações Corretivas**

A Avery Dennison elaborará uma notificação através da plataforma SCAR Tool, para informar ao fornecedor caso seja necessário que ele elabore um relatório de Ações Corretivas. Caso este relatório seja necessário, o fornecedor deverá registrar uma resposta formal no sistema acima no prazo estipulado anteriormente.

Esclarecemos que o fornecedor deverá enviar o relatório formal mesmo que considere uma determinada reclamação improcedente ou inadequada, podendo, neste caso, especificar os motivos pelos quais entende que a reclamação não seria aceitável. Reiteramos que respostas por email não serão aceitas como respostas finais.

#### **d. Regras de pagamento**

Para o pagamento de ressarcimento por reclamações, a Avery Dennison poderá exigir que o fornecedor firme uma Nota de Crédito. Caso o fornecedor não possua um formato padrão de Nota de Crédito, a Avery Dennison pode fornecer um documento para assinatura do fornecedor, indicando assim a aprovação para ressarcimento.



Uma vez que seja detectado o defeito na matéria-prima, somente após o processo de laminação e sendo o defeito procedente pelo fornecedor, a Avery Dennison irá detalhar o valor do produto acabado ao fornecedor, sendo o custo do produto acabado formado pelo custo unitário de cada item que consta na estrutura do produto somado aos custos de mão de obra e custo de despesas variáveis para a fabricação de 1m<sup>2</sup>.

#### **e. Devolução de material com defeito**

Caso a Avery Dennison constate o defeito na matéria prima antes desta ser colocada em alguma máquina, a Avery Dennison oferece ao fornecedor a opção de realizar o ressarcimento através de nota de crédito, ou a opção de retirar, às suas custas, o material defeituoso na planta da Avery Dennison. Se optar pela retirada, o fornecedor tem até 25 dias úteis com base na data da aceitação do SCAR Tool para retirar o material, sendo que o fornecedor será responsável pela contratação de frete e pelo pagamento de todo o custo desse processo.

## **7. Alteração de especificação**

O fornecedor deverá comunicar por escrito à Avery Dennison, preferencialmente com registro via e-mail, quando houver alterações de especificação que possam gerar qualquer impacto no resultado final do material. A Avery Dennison poderá, a seu critério, rejeitar tal alteração, e solicitar que sejam enviados produtos com outras especificações de acordo com as necessidades internas da Avery Dennison, ou mesmo terminar o fornecimento em razão destas mudanças.

## **8. Embalagem e identificação de matéria-prima**

#### **a. Padrão de embalagem:**

O fornecedor deverá enviar toda a matéria-prima em embalagem robusta capaz de suportar toda e qualquer movimentação durante o transporte, e acondicionamento adequado em estoque. Eventuais alterações de embalagem devem ser comunicadas antecipadamente e por escrito ao time de Qualidade da Avery Dennison.

As embalagens devem ter a informação de empilhamento máximo e garantir manuseio de forma segura, que não coloquem em risco a segurança, o bem-estar ou a vida de nenhum dos colaboradores da Avery Dennison que possam ter contato com o material. A Avery Dennison poderá, a seu critério, solicitar ao fornecedor a troca de embalagem caso entenda ser necessário, sendo que o fornecedor deverá disponibilizar novo tipo de embalagem no prazo estipulado pela Avery Dennison.

#### **b. Padrão de etiqueta**

A embalagem da matéria-prima deve conter uma etiqueta com a Descrição do Produto e o Número de Lote em formato de código de barras. Este número de lote será inserido no ERP da Avery Dennison e usado como rastreabilidade em comunicações futuras com o fornecedor.

### c. Regras de emenda

Uma vez presente, a emenda deve ser identificada de modo visível ao lado do rolo da matéria-prima e a quantidade de emenda deve ser informada no rótulo do rolo. O número de emendas permitidas na matéria-prima deve ser conforme especificado nas tabelas a seguir:

#### Frontal Papel

<b>Descrição</b>	<b>Bobinas 980mm</b>	<b>Bobinas 1015mm</b>	<b>Bobinas 1520mm</b>
80% do lote	0 emenda	0 emenda	0 emenda
15% do lote	1 emenda	1 emenda	1 emenda
5% do lote	2 emendas	2 emendas	2 emendas

#### Frontal Filme

<b>Descrição</b>	<b>Bobinas 980mm</b>	<b>Bobinas 1020mm</b>	<b>Bobinas 1520mm</b>
80% do lote	0 emenda	0 emenda	0 emenda
15% do lote	1 emenda	1 emenda	1 emenda
5% do lote	2 emendas	2 emendas	2 emendas

#### Liner PET

<b>Descrição</b>	<b>Bobinas 1020mm</b>	<b>Bobinas 1525mm</b>
80% do lote	0 emenda	0 emenda
15% do lote	1 emenda	1 emenda
5% do lote	2 emendas	2 emendas

#### Liner Papel

<b>Descrição</b>	<b>Bobinas 985mm</b>	<b>Bobinas 1020mm</b>	<b>Bobinas 1525mm</b>
------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------

80% do lote	0 emenda	0 emenda	0 emenda
15% do lote	1 emenda	1 emenda	1 emenda
5% do lote	2 emendas	2 emendas	2 emendas

## Graphics

	<b>Livre de emenda (% do lote)</b>	<b>Comentários</b>
Bobinas de 50 m	95	Máx. 1 emenda por rolo
Bobinas de 150 m	90	Máx. 1 emenda por rolo
Bobinas de 250 m	90	Máx. 1 emenda por rolo
Bobinas de 1000 m	80	15% do lote: máx. 1 emenda por rolo 5% do lote: máx. 2 emendas por rolo

## 9. Certificado de Análise (CoA)

O fornecedor deverá enviar, junto com a matéria-prima, um Certificado de Análise por lote de produção com os resultados de análise de liberação do produto. O CoA deve ser enviado para: [coa.brazil@averydennison.com](mailto:coa.brazil@averydennison.com)

Para esclarecer qualquer dúvida, por favor, entre em contato com o Departamento de Qualidade da Avery Dennison (+ 55 19 38767662).