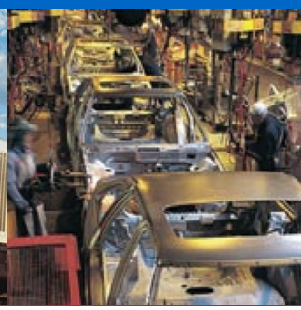
# *Eaton Corporation*
# Manual de Excelência de Fornecedores Globais

Última atualização em julho de 2011
Disponível no site www.eaton.com



EATON
*Powering Business Worldwide*

# Índice


**1 FAZENDO NEGÓCIOS COM A EATON ..... 4**
1.1 Sobre a Eaton ..... 4
1.2 Finalidade do Manual de Excelência para Fornecedores Globais ..... 4
1.3 Responsabilidades do fornecedor ..... 4
1.4 Código de Conduta para Fornecedores ..... 5

**2 REQUISITOS DO FORNECEDOR ..... 5**
2.1 Confidencialidade do fornecedor ..... 6
2.2 Planejamento de qualidade ..... 6
2.3 Controle de subfornecedores ..... 6
2.4 Identificação de material ..... 6
2.5 Rastreabilidade do lote ..... 7
2.6 Solução de problemas ..... 7
2.7 Auditorias internas ..... 7
2.8 Instruções de inspeção e para o operador ..... 7
2.9 Planejamento de embalagem ..... 8
2.10 Alterações nos negócios ..... 8
2.11 Comunicações ..... 8
2.12 WISPER ..... 8
2.13 Supplier Visualization ..... 8
2.14 Ambiente, Segurança do Trabalho, Segurança Patrimonial e Saúde (EHS) ..... 8
2.15 Diversidade do fornecedor ..... 9
2.16 Número DUNS ..... 9
2.17 Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial – Requisitos adicionais do fornecedor ..... 9

**3 PRÊMIO DE EXCELÊNCIA PARA FORNECEDORES ..... 11**

**4 AVALIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR ..... 12**
4.1 Perfil inicial do fornecedor ..... 12
4.2 Triagem de fornecedores/Processo de análise de dados ..... 12
4.3 Avaliação do fornecedor ..... 12
4.4 Resultados da avaliação ..... 13
4.5 Aprovações ..... 13

**5 PLANEJAMENTO DE QUALIDADE E APROVAÇÃO DE PRODUTO ..... 14**
5.1 Requisitos gerais ..... 14
5.2 Retenção de registro ..... 14
5.3 Gerenciamento de mudanças ..... 14
5.4 Ficha Internacional de Informações de Materiais (IMDS) ..... 15
5.5 Planejamento Avançado de Qualidade do Produto (APQP) ..... 15
5.6 Requistos do teste de desempenho ..... 16
5.7 Requisitos de Análise do Sistema de Medição (MSA) para características especiais ..... 16
5.8 Requisitos de capacidade do processo para características especiais ..... 16

5.9 Processo de Aprovação de Peças para Produção (PPAP) ..... 17
5.10 Inspeção do Primeiro Item (FAI) ..... 17

**6 CUSTO DA BAIXA QUALIDADE ..... 18**

**7 AÇÃO CORRETIVA DE CIRCUITO FECHADO ..... 19**

**8 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ..... 20**

**9 DESEMPENHO DO FORNECEDOR ..... 22**

**10 WISPER E VISUALIZAÇÃO DO FORNECEDOR ..... 22**
10.1 WISPER e visualização do fornecedor ..... 22
10.2 Taxa de software baseado na web do fornecedor ..... 23

**11 MELHORIA CONTÍNUA ..... 23**
11.1 IDEAS ..... 24

**12 GERENCIAMENTO DE RISCO E DIRETRIZES PARA CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS ..... 24**

**13 LOGÍSTICA GLOBAL ..... 26**

**14 COMÉRCIO ELETRÔNICO ..... 28**

**15 APÊNDICE ..... 29**
15.1 Definições ..... 29

## Formulários especiais e links de requisitos:

**Grupo Aeroespacial**
(http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/supplierexcellencemanual/aerospace/index.htm)

Grupo Veículos
**Automotivo**
(http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/supplierexcellencemanual/automotive/index.htm)

**Caminhão**
(http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/supplierexcellencemanual/truck/index.htm)

# 1 FAZENDO NEGÓCIOS COM A EATON

## 1.1. Sobre a Eaton

A Eaton Corporation é uma empresa de gerenciamento de energia diversificada. A Eaton é líder global em tecnologia de componentes e sistemas elétricos para qualidade, controle e distribuição de energia; componentes hidráulicos, sistemas e serviços para equipamentos industriais e de mobilidade; sistemas pneumáticos, hidráulicos e de combustível aeroespacial para uso comercial e militar; e sistemas de trem de força de automóveis e caminhões para a melhoria do desempenho, economia de combustível e segurança. A Eaton possui mais de 70.000 funcionários e vende produtos para os seus clientes em mais de 150 países. Para obter mais informações, visite www.eaton.com.

A Eaton trabalha com fornecedores que oferecem a melhor qualidade, valor e serviço ao custo mais competitivo. Nossos fornecedores são inovadores e dedicados a promover melhorias contínuas nas operações. Juntos, abordaremos todos os aspectos da redução de custo, eliminação de desperdícios e aumento da eficiência em um ambiente global dinâmico. Para saber mais sobre como fazer negócios com a Eaton, acesse nosso site:
http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/index.htm

## 1.2. Finalidade do Manual de Excelência para Fornecedores Globais

A finalidade deste manual é comunicar expectativas a nossos fornecedores e o principal conjunto de ferramentas, processos e sistemas que devem ser utilizados na fabricação, projeto e desenvolvimento de peças, produtos e serviços fornecidos à Eaton e suas localidades de negócios.

A Eaton acredita que a implementação deste manual ajudará seus fornecedores a desenvolver seus processos de negócios e fabricação, contribuindo para aprimorar mutuamente a competitividade e o sucesso futuros.

Neste manual, o termo “deve” significa que o requisito descrito é obrigatório, enquanto o termo “deveria” significa que o requisito é necessário e esperado com alguma flexibilidade sobre como pode ser concluído.

Requisitos específicos dos ***Fornecedores da Eaton Aeroespacial*** aparecem em itálico e em negrito em todo este manual.

## 1.3. Responsabilidades do fornecedor

É responsabilidade do fornecedor entender e garantir a conformidade com este manual e as políticas, procedimentos de qualidade e instruções de trabalho da Eaton Corporation e seus grupos de negócios. O trabalho realizado por subfornecedores/subcontratados também deve satisfazer a qualidade, procedimento e instruções de trabalho da Eaton. É responsabilidade do fornecedor transmitir esses requisitos para os subfornecedores/subcontratados.

A Eaton compreende que os locais de negócios são diferentes por natureza e, em muitos casos, têm requisitos únicos de qualidade de fornecedor, específicos do mercado. Porém os processos e ferramentas apresentados neste manual representam as expectativas e requisitos dos nossos negócios. As diferenças que você verá na organização serão mínimas e dependerão dos requisitos específicos de clientes e/ou mercado.

### 1.4. Código de Conduta para Fornecedores

O Código de Conduta para Fornecedores define as expectativas da Eaton com relação aos padrões do local de trabalho e práticas comerciais. Exigimos que nossos fornecedores cumpram esse Código. Informem seus funcionários sobre nosso Código de Conduta para Fornecedores. O Código de Conduta para Fornecedores foi traduzido em vários idiomas e pode ser baixado do site na parte inferior desta seção para compartilhamento na sua organização, conforme necessário.

**Um componente importante do Código de Conduta para Fornecedores é o monitoramento de conformidade**
O fornecedor permitirá acesso da Eaton Corporation e/ou de seus representantes ou agentes a suas instalações e a todos os registros relevantes associados aos produtos e serviços fornecidos para a Eaton.

**Tome medidas**
A revisão e a aceitação do material contido no Código de Ética da Eaton e no Código de Conduta para Fornecedores devem ser realizadas pelo representante de mais alto nível da empresa. Solicitamos que a pessoa adequada acesse o formulário on-line para confirmar o compromisso da sua organização às práticas comerciais éticas. O site abaixo o direcionará para o processo de "**Confirm Now**" (Confirmar agora) para registrar a conformidade da sua empresa como Código de Conduta para Fornecedores da Eaton.

http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/SupplierCodeofConduct/index.htm

# 2 REQUISITOS PARA O FORNECEDOR

Todos os fornecedores devem estar em conformidade com um sistema internacional de gerenciamento de qualidade, como ISO/TS-16949, AS9100 ou o sistema especificado pelo grupo de negócios da Eaton.

***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial***
***Os requisitos devem estar em vigor para os fornecedores que fornecem diretamente produtos ou serviços para a Eaton (Nível 1), incluindo serviço, e fornecedores para processos especiais, independentemente do nível.***

- ***Distribuidores – Distribuidores devem ter um sistema de qualidade em conformidade com AS9210.***
- ***Fornecedores para processos especiais – Fornecedores para processos especiais têm um sistema de qualidade em conformidade com AS/EN9100 ou credenciado por AC7004 (PRI-Nadcap).***
- ***Fornecedores de calibração – Fornecedores de calibração devem ter um sistema de qualidade em conformidade com A2LA, ISO 17025 (Guia 25) ou outro órgão certificador do país.***
- ***Fornecedores de matéria-prima – Fornecedores de matéria-prima devem ter um sistema de qualidade em conformidade com padrões de qualidade relevantes do setor e requisitos regulamentares de navegabilidade aérea, conforme necessário.***
- ***Todos os outros fornecedores devem ter um sistema de qualidade em conformidade com AS/EN9100.***

***A conformidade com os padrões de qualidade acima deve ser comprovada por: certificação de terceiros ou uma auditoria aprovada pela Eaton para avaliar quaisquer lacunas nos requisitos AS/EN9100.***

***A conformidade com os padrões de qualidade acima deve ser comprovada por: certificação de terceiros ou uma auditoria aprovada pela Eaton.***

- ***Um fornecedor que não satisfaça os requisitos do sistema de qualidade acima pode ser avaliado a qualquer momento por motivos não limitados ao desempenho e pode ser responsabilizado pelos custos reais de tais avaliações, a critério da Eaton.***

Os fornecedores devem manter um sistema de gerenciamento de qualidade que inclua o seguinte:

## 2.1. Confidencialidade do fornecedor

Documentos fornecidos pela Eaton para o fornecedor são destinados exclusivamente aos negócios com a Eaton. Esses documentos devem ser controlados pelo fornecedor e não devem ser transmitidos para outros sem o consentimento e a aprovação da Eaton.

## 2.2. Planejamento de qualidade

Os fornecedores devem seguir o padrão de mercado para Planejamento de qualidade. Consulte a seção Planejamento Avançado de Qualidade do Produto (APQP) para obter outros exemplos. O planejamento de qualidade deve ser mantido durante todas as fase do ciclo de vida do produto, desde a concepção até a entrega ao cliente. Consulte a seção 5.0 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.3. Controle de subfornecedor

O fornecedor deve manter as qualificações de qualidade e técnicas de subfornecedores/subcontratados e dos produtos comprados por meio desses subfornecedores.

A Eaton reserva-se o direito de especificar ou aprovar subfornecedores contratados por seus fornecedores para trabalho realizado em material da Eaton. Isso inclui, mas não se limita a processo especial, serviços de teste de materiais, distribuidores e outros subcontratados. Processos especiais incluem, mas não se limitam a testes não destrutivos, tratamento térmico, soldagem, processamento químico, galvanização e revestimentos.

- Os fornecedores devem transmitir aos seus contratados subfornecedores todos os requisitos relevantes de qualidade impostos por este manual e outros documentos contratuais, incluindo regulamentação governamental e requisitos do Departamento de Defesa.
- Os fornecedores devem submeter regularmente seus contratados subfornecedores a auditorias.

Consulte a seção 5.0 deste manual para obter informações mais detalhadas.

***Para fornecedores da Eaton Aeroespacial – Fornecedores para processos especiais***
***Independentemente do nível, todos os fornecedores devem usar somente fornecedores para processos especiais aprovados pela Eaton Aeroespacial, a menos que especificado de outra forma em contrato. Qualquer fornecedor pode solicitar que um subcontratado seja incluído na ASL de uma fábrica da Eaton através do contato da cadeia de fornecimento apropriada, porém, essas fontes não podem ser utilizadas antes do recebimento da aprovação documentada da Qualidade da Eaton. Os custos de aprovação de um novo subcontratado podem ser de responsabilidade do solicitante.***

- ***A Eaton Aeroespacial participa do programa de credenciamento para processos especiais Nadcap administrado pelo Instituto de Avaliação de Desempenho (PRI). Para os seguintes processos: teste não destrutivo, tratamento térmico, soldagem (incluindo brasagem), processamento químico, revestimentos, usinagem não convencional e melhoria na superfície e testes de materiais – todos os fornecedores para processos especiais devem ser aprovados de acordo com o escopo da Eaton Aeroespacial, a menos que dispensados especificamente por termos contratuais que exibam uma aprovação de Qualidade do Fornecedor da Eaton.***

## 2.4. Identificação de material

O fornecedor deve estabelecer, documentar e comunicar para a Eaton um sistema de controle e identificação de todos os materiais. Consulte as seções 5.2, 5.3 e 5.6 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.5. Rastreabilidade do lote

O fornecedor deve estabelecer um sistema de rastreamento de lotes que rastreie componentes de matéria-prima através de operações de inspeção e testes, incluindo procedimentos de retrabalho e subfornecedores e, finalmente, a expedição para a Eaton.

Os fornecedores devem certificar, como parte do envio de amostras, conformidade com as limitações atuais em substâncias restritas como especificado pela OC ou contrato, especialmente substâncias tóxicas e perigosas.

Consulte as seções 5.2, 5.3 e 5.6 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.6. Solução de problemas

Todos os fornecedores da Eaton devem estabelecer e manter procedimentos documentados da implementação de um sistema de ação corretiva e preventiva em circuito fechado com métodos disciplinados de solução de problemas. Consulte a seção 7.0 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.7. Auditorias internas

Um fornecedor deve conduzir auditorias internas regulares para garantir a conformidade contínua com procedimentos internos e requisitos de clientes.

***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial***
***No mínimo, para garantir que as auditorias internas sejam conduzidas de maneira apropriada e consistente, um fornecedor deve ter um procedimento com diretrizes estabelecidas para a condução de uma auditoria. No mínimo, o procedimento de auditoria estabelecerá:***

- ***Responsabilidade***
- ***Frequência***
- ***Escopo***
- ***Distribuição/avaliação***
- ***Formato de ação de correção***

## 2.8. Instruções de inspeção e para o operador

O fornecedor preparará instruções por escrito para operador e inspeção para funcionários que tenham responsabilidades de operação do processo e inspeção. Além disso, os fornecedores prepararão, treinarão e manterão de maneira apropriada instruções para o operador e para inspeção.

O fornecedor pode usar planos de inspeção de frequência reduzida (amostragem) somente quando registros históricos indicarem que uma redução na inspeção pode ser atingida sem prejudicar o nível de qualidade. O fornecedor pode empregar inspeção por amostragem de acordo com padrões nacionalmente aceitos ou exigidos pelo cliente, como especificado pelo negócio de compras da Eaton.

- Porém, se as amostras revelarem defeito ou discrepância, será exigida inspeção de 100% do lote.
- O fornecedor deve manter registros de qualidade com detalhes suficientes para estabelecer evidência que a amostragem era representativa, os testes e verificações exigidos foram realizados corretamente e que somente materiais que satisfizessem os requisitos especificados foram aceitos para produção e entrega para a Eaton. Esses registros devem estar disponíveis para revisão pela Eaton ou por um representante autorizado da Eaton, conforme necessário. Cópias dos registros individuais devem ser fornecidas para a Eaton mediante solicitação.

Consulte a seção 5.3 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.9. Planejamento de embalagem

O fornecedor deve seguir as instruções específicas de embalagem definidas pela fábrica receptora. Os fornecedores devem acompanhar com a Eaton local qualquer requisito de embalagem adicional ou incerto.

## 2.10. Alterações nos negócios

Qualquer alteração significativa no panorama comercial, como aquisições, alienações, litígio pendente ou qualquer atividade que possa alterar a viabilidade financeira da organização do fornecedor deve ser comunicada à Eaton. Consulte a seção 5.3 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.11. Comunicações

Toda a documentação deve ser comunicada à Eaton em inglês, exceto se houver especificação em contrário da fábrica correspondente. Os fornecedores devem manter e ter acesso a uma forma eletrônica de comunicação, isto é, a internet. Consulte as seções 5.2, 5.3, 5.9 e 5.10 deste manual para obter informações mais detalhadas.

## 2.12. WISPER

Os fornecedores devem cadastrar-se e utilizar o Sistema Mundial Interativo de Recursos para Avaliação de Desempenho de Fornecedores (WISPER) nos locais onde foi implementado. Cadastre-se por meio da Seleção de fornecedores no site http://supplierselect.eaton.com. Treinamento e comunicações no WISPER estão disponíveis na ferramenta e por meio do seu contato de SCM. Os fornecedores devem manter informações precisas no módulo “Perfil do fornecedor” desse sistema.

## 2.13. Supplier Visualization

Os fornecedores devem se cadastrar na Supplier Visualization por meio da Seleção de fornecedor quando notificados por seu contato de SCM (http://supplierselect.eaton.com), que fornecerá o treinamento necessário. Espera-se que os fornecedores desenvolvam um procedimento interno que também exibirá e reagirá aos requisitos regularmente para garantir um fornecimento contínuo de material para as fábricas da Eaton.

## 2.14. Ambiente, Segurança do Trabalho, Segurança Patrimonial e Saúde (EHS)

Através dos seus produtos, práticas e pessoas, a Eaton está ajudando a criar um mundo mais sustentável. O compromisso da Eaton com a sustentabilidade vai além de um mero programa. Está entranhado na nossa cultura. Na Eaton, temos uma cultura de responsabilidade que estimula o questionamento dos funcionários, o que leva a processos e práticas mais sustentáveis, e ajuda a empresa a apoiar um futuro sustentável. Incentivamos a ISO14001 para todos os nossos fornecedores. Nossos fornecedores são uma parte importante desta cultura. A Eaton espera que todos os fornecedores observem os princípios de

- Oferecer um ambiente de trabalho seguro para os funcionários
- Proteção do meio ambiente e prevenção de poluição
- Comprometimento com melhorias contínuas em desempenho de EHS.

A Eaton espera que todos os fornecedores implementem sistemas de gestão que identifiquem, documentem e tratem riscos operacionais ao meio ambiente e à saúde e segurança dos funcionários. Esses sistemas de gestão de EHS devem incluir identificação de importantes riscos e impactos de EHS, desenvolvimento de controles operacionais para lidar com riscos e minimizar os impactos e preparação de planos de resposta para lidar com emergências.

A Eaton espera que todos os fornecedores cumpram os requisitos legais de EHS (locais, estaduais, municipais e federais) em todas as jurisdições em que operam. Consulte o Código de Conduta para Fornecedores da Eaton on-line no site:
http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/SupplierCodeofConduct/index.htm

## 2.15. Diversidade do fornecedor

A Eaton acredita que a empresa e as comunidades se beneficiam do oferecimento de oportunidades iguais para empreendimentos de negócios diversos para competirem com os negócios da Eaton. Nossos fornecedores são nossos parceiros de negócios e é importante que essas parcerias reflitam as comunidades em vivemos, trabalhamos e servimos.

A Eaton busca negócios pequenos, administrados por veteranos de guerra, minorias e mulheres, que ofereçam produtos e serviços de qualidade a preços competitivos. As empresas que desejarem se candidatar como negócios diversos devem estar estabelecidas nos EUA, e ser de propriedade, controlada ou operada por proprietário de negócio diverso.

Para obter mais informações, acesse nosso site:
http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/SupplierDiversity/index.htm

## 2.16. Número DUNS

Todos os fornecedores devem ter um número Dun & Bradstreet (número D&B D-U-N-S) para cada local de fabricação. A Eaton utilizará esse número para rastrear a qualidade de cada local específico de fabricação. Para obter informações para confirmar ou obter um número D&B D-U-N-S, visite o site (www.dnb.com). Não é necessário se cadastrar no Serviço financeiro D&B.

## 2.17. Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial – Requisitos adicionais do fornecedor

***Inspeção da fonte***
***Quando convocado via contrato/OC, o fornecedor deve apoiar as atividades de Inspeção da fonte por representantes da Eaton, do cliente ou do governo. O fornecedor entrará em contato com a parte correspondente para a inspeção de fonte ao concluir o produto nesses casos.***
***O produto não deverá ser expedido até que a inspeção da fonte esteja concluída, incluindo documentação apropriada. Se o fornecedor tiver dificuldade de contatar o inspetor da fonte apropriada, deve contatar o comprador para obter ajuda sem atrasos indevidos.***

***Programa de Prevenção de Danos por Objetos Estranhos (FOD)***
***Fornecedores de produtos devem ter um programa FOD com a finalidade de prevenir, detectar e remover objetos estranhos. O programa deve satisfazer os seguintes requisitos, conforme necessário:***

- ***O programa de prevenção FOD deve ser implementado em todas as áreas, conforme necessário e a conscientização do treinamento FOD deve ser fornecida.***
- ***As peças devem ser protegidas de danos ao serem manuseadas em todas as áreas; treinamento em conscientização de manuseio de materiais deve ser oferecido a todos os funcionários e os padrões de manuseio devem ser documentados.***
- ***O fornecedor deve documentar os incidentes de FOD e realizar a análise da causa-raiz.***
- ***A métrica deve ser documentada se ocorrerem incidentes de FOD.***
- ***Se áreas críticas de FOD forem observadas/exigidas, Controles de Entrada Física serão estabelecidos com requisitos de entrada afixados visualmente fora de cada área.***

***Auditoria interna de prevenção de FOD em todas as áreas críticas deve ser conduzida e documentada.***

***Certificação de Conformidade (C de C)***

***Exceto se houver especificação em contrário por OC/contrato, um fornecedor deve fornecer certificação de conformidade adequada para todos os materiais e processos especificados na ordem de compra ou contrato, para cada envio. Onde houver disponibilidade, podem ser enviados eletronicamente.***

***Os fornecedores são responsáveis por todos os termos da OC e as características de conformidade de acordo com a OC/contrato aceito, isto é, para fornecedores de nível 1 (diretos) entrega de um produto que inclua processos subcontratados ou especiais, todos esses processos devem estar indicados no certificado de conformidade do fornecedor direto.***

***Quando exigido por contrato, componentes adquiridos de um fornecedor que possua uma Aprovação de Navegabilidade Aérea aplicável da autoridade reguladora local, esses componentes devem ser fornecidos com a Sinalização/Certificação de Navegabilidade Aérea aplicável (isto é, EASA Formulário 1 ou 8130). Isso é particularmente importante para peças proprietárias que podem não ser prontamente inspecionadas/testadas ao serem recebidas. Além de algum requisito específico para Sinalizações de Liberação de Navegabilidade Aérea, as categorias básicas de documentação de C de C para todos os produtos ou serviços são Geral, Processo Especial, Matéria-prima e Materiais com Prazo de Validade.***

***Certificados gerais***

***Uma certificação geral de conformidade, assinada pelo Representante de Gerenciamento de Qualidade ou representante designado da empresa, deve ser usado para todas as peças e materiais, exceto se houver indicação em contrário. Um formato aprovado é mostrado em um Apêndice. Esse formulário, ou um formulário equivalente aprovado pela Eaton, deve ser usado exceto se houver especificação em contrário no contrato/OC. Para componentes usinados, se o fornecedor também fornecer o material metálico bruto, deverá ser fornecida uma cópia do certificado original da fábrica.***

***Certificados para processos especiais***

***Além da certificação geral, uma certificação de processo especial adicional é necessária.***
***O certificado de conformidade conterá no mínimo:***

- ***os processos realizados***
- ***o número da especificação***
- ***o nível de revisão***
- ***número da ordem de compra***
- ***número de peça***
- ***tamanho do lote***
- ***tamanho da amostra***
- ***especificações/controles de processo aplicáveis***
- ***resultados de testes aplicáveis***
- ***números de série, onde aplicáveis de acordo com o contrato***

***Se o trabalho foi processado usando um processo credenciado Nadcap, o fornecedor deve incluir uma declaração indicando esse fato, assim como o número do credenciamento e a data de validade.***

***Certificados de Matéria-Prima (Fábrica)***

***Matérias-primas metálicas (incluindo peças forjadas e fundidas) fornecidas devem incluir uma cópia do certificado original da fábrica ou o relatório (certificação) de teste do material de um laboratório de testes aceito pela Eaton. Certificações de fábrica de matéria-prima não podem ser alteradas ou ter qualquer marca, exceto as marcas de verificação de valores físicos e químicos e/ou indicação de aceitação da inspeção. Carimbos podem ser aplicados por depósitos/distribuidores para incluir informações incidentais, como a ordem de compra da Eaton, peso expedido etc.***

- ***Fornecedores de peças forjadas e fundidas devem também incluir as propriedades físicas ou mecânicas com os número dos lotes de tratamento térmico.***

- ***Quando exigido por contrato/OC, a certificação deve mostrar que todos os materiais satisfazem todos os requisitos governamentais, incluindo país de origem e país onde o material foi fundido.***

***Certificados de material com prazo de validade, incluindo mangueira e luva***
***Fornecedores de materiais com prazo de validade devem fornecer também o número do lote, número de construção da fonte (somente para mangueira/luva) e data da cura (itens com prazo de validade) no documento de C de C.***

***DFAR Preferência por metais especiais nacionais***
***Onde exigido por contrato ou OC, os requisitos de DFAR serão aplicáveis. "Metais especiais" significam:***
***Aço – Com teor máximo de liga excedendo um ou mais dos seguintes limites: manganês, 1,65 por cento; silício, 0,60 por cento; ou cobre 0,60 por cento; ou que contenha mais de 0,25 por cento de algum dos seguintes elementos: alumínio, cromo, cobalto, nióbio, molibdênio, níquel, titânio, tungstênio ou vanádio;***
***Ligas metálicas – compostas de níquel, ferro-níquel e cobalto, contendo um total de outros metais de ligas (exceto ferro) com mais de 10 por cento;***
***Titânio e ligas de titânio; ou zircônio ou ligas de zircônio.***

***Requisitos especiais DFAR***
***Qualquer metal especial incorporado em artigos entregue para a Eaton Aeroespacial quando este manual for mencionado como referência em contrato ou ordem de compra deve ser fundido nos Estados Unidos, suas colônias, Porto Rico ou outro país qualificado. (Referência DFAR)***

- ***Esse requisito deve ser transmitido para todas as fontes de matéria-prima de subfornecedores.***
- ***A aprovação prévia da Eaton é necessária se metais especiais que não satisfaçam os requisitos forem previstos para uso em artigos entregues sob contrato ou ordem de compra para os locais da Eaton Aeroespacial.***

***Toda e qualquer exceção a esse requisito deve ser anotada na Certificação de Conformidade.***

***Validação de fornecedor de matéria-prima***
***A menos que o material seja adquirido diretamente da Eaton, o fornecedor deve realizar e documentar validação periódica de resultados de testes de matéria-prima de acordo com requisitos AS/EN9100, se comprados usando serviços de inspeção credenciada aprovados pela Eaton.***

# 3 PRÊMIO DE EXCELÊNCIA PARA FORNECEDORES

Anualmente, a Eaton reconhece seus melhores fornecedores com dois prêmios diferentes: o Prêmio de Fornecedor de Primeira Linha Eaton e o Prêmio de Excelência para Fornecedores da Eaton. Todos os ganhadores do prêmio de primeira linha criam valores para a Eaton de várias maneiras, não somente com a entrega excelente e o desempenho de qualidade, mas também por abordagens inovadoras que incluem:

- Gestão de custos e de estoque
- Desenvolvimento de novos produtos e suporte técnico
- Análise de valores
- Maior capacidade de crescimento rápido e lead times menores
- Maior produtividade na fábrica
- Redução de energia
- Planos de contingências/gerenciamento de risco empresarial
- Atendimento ao cliente
- Comércio eletrônico
- Redução de desperdício
- Presença global ampliada
- Suporte aos esforços de localização no país

Os fornecedores que atingirem os mais altos níveis de desempenho e excederem os rigorosos padrões da Eaton são considerados para o Prêmio de Excelência para Fornecedores da Eaton. Esse prêmio é concedido somente a poucos fornecedores de primeira linha que a Eaton considera "os melhores dos melhores". A cada ano, a Eaton eleva o nível de desempenho. Consequentemente, o processo se torna mais seletivo.

# 4 AVALIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Cada grupo de negócios da Eaton mantém uma seleção de fornecedores e processo de terceirização que avalia e identifica adequadamente parceiros de terceirização em potencial para a Eaton.

Os fornecedores da Eaton devem ser capazes de satisfazer os requisitos aplicáveis de qualidade, prazo de entrega, custos, ambientais e de saúde, assim como de melhorias contínuas e a Eaton validará esses requisitos como parte do processo de seleção de fornecedores através de atividades de avaliação e qualificação.

Resultados de avaliação de fornecedores a partir de uma avaliação de qualidade do fornecedor podem ser endosso suficiente para que outro negócio da Eaton utilize aquele fornecedor sem requalificação. É uma opção da Eaton, porém essa avaliação pode exigir inspeção adicional para necessidades específicas do negócio.

O processo de avaliação e qualificação de fornecedores inclui o seguinte:

## 4.1. Perfil inicial do fornecedor

A "Pesquisa do Perfil Inicial do Fornecedor" (acesso via ferramenta WISPER) ou ferramenta semelhante é utilizada para obter dados e informações iniciais relativas a um fornecedor que serão utilizadas durante todo o processo de terceirização e avaliação.

## 4.2. Triagem de fornecedores/Processo de análise de dados

O Grupo de SCM realizará o processo de triagem com base em vários fatores, com as considerações mais importantes abaixo:

- O desempenho atual de entrega do fornecedor com base na expectativa de 100% de entregas no prazo
- Desempenho de qualidade do fornecedor
- Registro do fornecedor em um sistema de qualidade do setor da indústria. (isto é, TS16949)
- Competitividade em custos
- Solidez financeira do fornecedor para crescimento futuro

Ao concluir o processo inicial de triagem, o grupo responsável pela aprovação se reunirá e analisará os resultados. Esse grupo determinará se o processo de qualificação do fornecedor continuará. Posterior acompanhamento e/ou ações corretivas podem ser solicitados do fornecedor. Se os resultados forem considerados aceitáveis, o processo continuará.

## 4.3. Avaliação do fornecedor

Depois que o processo inicial de triagem tiver sido concluído e o fornecedor for identificado como fornecedor potencial da Eaton, uma Avaliação de Sistema de Qualidade (QSA) será realizada no local ou por meio de auditoria ou autoavaliação. Os fornecedores são incentivados a conduzir autoavaliações para se familiarizarem com as expectativas do Sistema de Qualidade da Eaton. Os resultados da avaliação serão transmitidos e mantidos por meio do sistema Eaton WISPER.

No mínimo, o grupo de negócios da Eaton utilizará a Avaliação de Sistema de Qualidade (QSA) padrão da Eaton localizada no WISPER, que inclui pontuações separadas para avaliações de qualidade e ambiental,

saúde e segurança (EHA). Além disso, os grupos de negócios da Eaton podem usar um formato de auditoria especificado pelo mercado ou por requisitos do cliente. A Eaton pode também, a seu critério, conduzir avaliações/análises financeiras periodicamente. De acordo com os requisitos do cliente, algumas fábricas da Eaton podem exigir avaliações anuais de qualidade do fornecedor no local.

A Eaton reserva-se o direito de programar avaliações adicionais com base em fatores não limitados a risco, desempenho e/ou não conformidade com os requisitos do sistema de qualidade. Os custos associados às auditorias realizadas como resultado do risco induzido por questões de desempenho ou conformidade do fornecedor podem ser cobrados do fornecedor, a critério da Eaton.

O registro do sistema de qualidade de terceiros, como ISO-9000 ou AS-9100, pode ser reconhecido em vez de uma avaliação periódica no local, se o grupo de negócios da Eaton considerar apropriado. Qualquer terceiro que forneça certificação a esses padrões deve ser credenciado por uma entidade autorizada no país, como ANAB (EUA).

***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial***
***Ao ser notificado pela Eaton Aeroespacial, qualquer fornecedor direto de material deve apresentar uma autoavaliação. Essa avaliação deve ser apresentada à Eaton Aeroespacial e deve ser mantida atualizada, não devendo exceder 36 meses. A critério da Eaton, as fontes de calibração podem apresentar credenciamento A2LA, ISO 17025 ou equivalente em vez de uma pesquisa solicitada.***

## 4.4. Resultados da avaliação

Na maioria dos casos, o fornecedor em potencial receberá um relatório formal até 15 dias após a avaliação. Quando forem identificadas deficiências no sistema, um tempo de resposta será fornecido pelo pessoal da Eaton para que o fornecedor defina as ações corretivas correspondentes. Falha em fornecer uma resposta adequada em tempo hábil é causa para desaprovação de outras considerações. O pessoal da Eaton pode interromper o processo de qualificação a qualquer momento.

## 4.5. Aprovações

Tipos de aprovações que podem ser concedidos:

- **Aprovação total** – permite que a Eaton faça negócios com um fornecedor a qualquer momento, dentro das capacidades ou categorias listadas no Eaton ASL.
- **Aprovação condicional** – permite que a Eaton faça negócios com um fornecedor que tenha a conclusão/verificação de ação corretiva pendente com a Avaliação de Sistema de Qualidade (QSA). Um plano de ação corretiva deve ser apresentado e aprovado pela Eaton dentro de 30 dias. ***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial – Um fornecedor poderia obter aprovação condicional por várias razões, incluindo uma pontuação inaceitável na QSA, desempenho inaceitável e/ou risco encontrado durante atividades no local.***
- **Reprovado** – fornecedores anteriormente aprovados que não satisfizerem os requisitos de qualidade e de produto da Eaton. A Eaton não emitirá contratos/ordens de compra para fornecedores não aprovados.

Uma vez aprovado, o fornecedor será incluído em uma Lista de Fornecedores Aprovados (ASL).

***Para fornecedores da Eaton Aeroespacial – o escopo da aprovação serão também designado como parte da aprovação.***

# 5 PLANEJAMENTO DE QUALIDADE E APROVAÇÃO DE PRODUTOS

## 5.1. Requisitos gerais

Planejamento Avançado de Qualidade de Produto (APQP) é um método estruturado de definição e estabelecimento das etapas necessárias para garantir que um produto satisfaça as expectativas do cliente e que os processos de fabricação do fornecedor tenham a capacidade de satisfazer consistentemente esses requisitos. http://www.aiag.org/scriptcontent/index.cfm

Esta seção define os requisitos gerais para qualificação e aprovação de peça para produção. Podem aplicar-se requisitos adicionais.

Antes da primeira remessa da produção, a peça ou componente que está sendo fornecido deve ser aprovado para produção pela fábrica da Eaton. A fábrica ou o grupo de negócios da Eaton aprovará as peças de uma das seguintes maneiras:

- Processo de Aprovação de Peças para Produção (PPAP)
- Inspeção do Primeiro Item (FAI) – o FAI é aplicável somente para fornecedores da Eaton Aeroespacial.

## 5.2. Retenção de registro

O fornecedor deve reter registros adequados do sistema de qualidade, incluindo todos os documentos de planejamento avançado de qualidade, diretrizes de processo, instruções para testes de laboratório, verificação de equipamentos de medição/teste, métodos de calibração e teste de desempenho e resultados de testes de validação de produtos e processos.

***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial***
***Além disso, o fornecedor deve reter registros de desempenho de qualidade, incluindo, mas não se limitando a tabelas de controle, FAI, resultados de inspeção e testes. No mínimo, o fornecedor deve reter os registros pelos períodos aqui indicados e disponibilizá-los para revisão conforme necessário:***

- ***Registros do sistema de qualidade (tabelas de controle, registros de inspeção e testes, registros de auditoria) – 10 anos civis.***
- ***Registros de desempenho de qualidade (aprovações de peças para produção, ordens de compra e emendas, registros de ferramentas) - um ano civil após a produção da peça ser interrompida.***

***Para algumas fábricas da Eaton Aeroespacial, os registros acima devem ser retidos por mais de 10 anos (o fornecedor será notificado por OC/contrato quando esse for um requisito). O fornecedor concorda em transmitir à Eaton os registros mantidos de suporto do trabalho da Eaton caso o fornecedor interrompa suas atividades de negócios.***

## 5.3. Gerenciamento de mudanças

Uma vez aprovada, o fornecedor deve notificar a Eaton a respeito de alterações aprovadas no projeto, processo ou local. As condições que exigem notificação e/ou reenvio de PPAP estão relacionadas na edição mais recente do manual AIAG PPAP. Observação: sempre que for necessária uma notificação para a Eaton, o fornecedor deve preencher o formulário de Notificação de Alteração no Produto/Processo localizado na seção de apêndice da mais recente versão do manual AIAG PPAP, exceto quando um formulário/procedimento diferente for especificado pela Eaton.

*Controle de desenho e alteração*
O sistema de qualidade do fornecedor deve garantir que os mais recentes desenhos e especificações de engenharia estejam disponíveis no local de fabricação, teste ou inspeção. Isso inclui revisões anteriores aplicáveis se a redação do contrato/OC exigir outras além da revisão mais recente.

- O procedimento redigido deve indicar o método utilizado para recebimento, revisão ou distribuição de todas as alterações e o método de recall e descarte de um item obsoleto.

Um processo de revisão deve ser estabelecido no sistema para confirmar que os desenhos e especificações aplicáveis estejam no nível da mais recente revisão de fonte emitente.

***Fornecedores diretos de material devem obter documentação da aprovação da Eaton Aeroespacial antes de implementar qualquer alteração. Esse requisito inclui fornecedores diretos de produtos (incluindo distribuidores aeroespaciais).***

Condições que exigem notificação à Eaton incluem, mas não se limitam aos seguintes:

- Alteração de material
- Ferramental de produção novo ou modificado
- Peças produzidas em uma nova fábrica
- Alterações no produto ou processo (interna ou externamente por subfornecedores)
- Alteração de fornecedores ou subfornecedores de matéria-prima para serviços externos (tratamento térmico, galvanização etc.)
- Alteração dos métodos de teste/inspeção (técnicas)
- Expedição para outras fábricas da Eaton (aprovação em uma fábrica da Eaton não significa aprovação em outras)
- Alteração em desenhos ou especificações de engenharia
- ***Alteração e/ou ressequenciamento de operações de NDT aeroespacial, processos especiais ou inspeção.***

## 5.4. Ficha Internacional de Informações de Materiais (IMDS):

*Observação: Quando exigido pela Eaton, será necessário prova de envio de dados IMDS como parte da documentação de PPAP. É necessária aprovação da Eaton.*

Em um esforço para cumprir a legislação nacional e internacional sobre substâncias restritas/proibidas, fabricantes de equipamento original (OEMs) de automóveis de passageiros exigem que todos os fornecedores de nível 1 informem os dados sobre as peças de cada componente e conjunto fornecido. Os dados solicitados incluem composição do material, peso, conteúdo reciclado e possibilidade de reciclagem de cada conjunto, componente e subcomponente aplicável. Isso inclui substâncias não dimensionais, como lubrificantes, gases e fluidos. A Eaton deve inserir e enviar esses dados para os clientes através da Ficha Internacional de Informações de Materiais (IMDS). Em alguns casos, uma planilha de AIAG é preenchida manualmente e encaminhada. Para que a Eaton consiga cumprir essas numerosas exigências de relatórios de OEM IMDS, solicitamos que cada um dos fornecedores apresentem dados de peças de todos os componente e/ou subcomponentes fornecidos. O relatório deve ser apresentado via IMDS ou de acordo com diretrizes específicas da fábrica de destino. A Eaton prefere que os fornecedores utilizem o método IMDS de envio de dados de peças, já que essa provavelmente será o único formato aceito no futuro.

## 5.5. Planejamento Avançado de Qualidade do Produto (APQP)

As práticas de trabalho, ferramentas e técnicas analíticas que descrevem o Planejamento Avançado de Qualidade do Produto são baseadas na versão mais recente do manual do AIAG (Grupo de Ação da Indústria Automotiva), APQP e Plano de Controle.

Alguns dos itens mais importantes estão relacionados abaixo:

- Revisão técnica e de especificações
- Análise da Modalidade e do Efeito da Falha do Projeto (DFMEA)
- Fluxograma do processo
- Análise da Modalidade e do Efeito da Falha do Processo (PFMEA)
- Plano de controle
- Estudos de MSA
- Capacidade do processo
- Layout dimensional completo
- Características transmitidas

## 5.6. Requistos do teste de desempenho

Os fornecedores conduziram testes de desempenho para confirmar se a produção atual satisfaz os requisitos do projeto. Os testes serão conduzidos de acordo com o plano de controle estabelecido.

Falhas em testes de desempenho são motivo para que o fornecedor interrompa imediatamente a produção, aguardando análise do processo e ação corretiva. Os fornecedores devem notificar imediatamente a Eaton quanto à falha no teste, suspender envios e identificar lotes suspeitos enviados.

## 5.7. Requisitos de Análise do Sistema de Medição (MSA) para características especiais

O fornecedor deve realizar estudos de Análise do Sistema de Medição (MSA) para todos os medidores utilizados para a medição de características especiais (consulte Definições), conforme definido pelo registro do projeto (desenhos e especificações). Os métodos de medição e calibração do fornecedor devem ser definidos de comum acordo com os representantes da Eaton para garantir a qualificação consistente das peças.

Os fornecedores devem tomar como referência a mais recente versão do manual AIAG Análise dos Sistemas de Medição para obter mais detalhes.

## 5.8. Requisitos de capacidade do processo para características especiais

**Estudo de capacidade do processo**
Características especiais exigem análise da capacidade do processo no lançamento de um novo produto e quando alterações no produto ou processo afetam essas características. Análises periódicas adicionais da capacidade podem ser exigidas pela Eaton.

Se nenhuma característica especial for identificada, o fornecedor deve avaliar e identificar características do produto e/ou processo que podem ser utilizadas para garantir a capacidade do processo. Isso deve ser analisado e acordado com os representantes da Eaton para garantir alinhamento e qualidade do processo.

Estudos iniciais do processo devem ser resumidos com os seguintes índices de capacidade ou desempenho:
($C_p$ / $C_{pk}$ / $P_p$ / $P_{pk}$)

**Resultados e interpretação:**
O requisito mínimo da Eaton para capacidade e estabilidade a curto prazo é um índice > 1,67.
O requisito mínimo da Eaton para capacidade e estabilidade a longo prazo é um índice > 1,33.

Se os critérios de aceitação não forem satisfeitos, o fornecedor deve contatar a Eaton com um plano de ação corretiva e um plano de controle modificado com 100% de inspeção. Esforços para redução da variação devem continuar até que os critérios de aceitação sejam satisfeitos ou até que seja obtida a aprovação da Eaton. Observação: metodologias com 100% de inspeção estão sujeitas à análise e concordância da Eaton.

Para casos especiais, nos quais os volumes anuais de utilização não satisfazem as diretrizes para uma avaliação completa da capacidade do processo, os requisitos devem ser definidos pela Eaton.

Os fornecedores devem tomar como referência a mais recente versão do manual AIAG para obter mais detalhes.

***Para os fornecedores da Eaton Aeroespacial***
***Os fornecedores devem implementar um processo em conformidade com o Gerenciamento de variações AS9103 para características chave. Dados SPC, incluindo resumos trimestrais Cp e Cpk para características chave identificadas no plano de controle podem ser exigidos em cada remessa, a critérios da fábrica que for o destinatário.***

## 5.9. Processo de Aprovação de Peças para Produção (PPAP)

A apresentação do PPAP será baseada na mais recente edição do Manual do Processo de Aprovação de Peças para Produção (PPAP), disponível através do AIAG (Grupo de Ação da Indústria Automotiva).

Um representante da Garantia de Qualidade ou Desenvolvimento de Fornecedores da Eaton identificará o nível apropriado de apresentação de PPAP e outros requisitos para a peça o componente a ser fornecido. O nível de apresentação de PPAP exigido para uma determinada peça estará no módulo “Peças” no sistema WISPER. Exceto se houver especificação em contrário, um PPAP Nível 3 deve ser apresentado.

Todas as amostras de PPAP devem ser produzidas utilizando ferramental e processos de acordo com a taxa da linha de produção. O fornecedor deve garantir conformidade com todos os requisitos listados nos desenhos, ordens de compra e especificações de engenharia da Eaton.

Os documentos de PPAP podem ser enviados por meio do sistema Eaton WISPER e peças de amostra devem ser enviadas à Engenharia de Qualidade e/ou pessoal especificado da Eaton.

Os fornecedores podem precisar realizar um layout/validação anual e apresentar PPAP conforme orientados pela fábrica da Eaton.

**Status do PPAP (determinado pela fábrica da Eaton):**

- **Aprovado:** Indica que o produto satisfaz todos os requisitos da Eaton e autoriza o fornecedor a enviar as quantidades produzidas do produto.

- **Aprovação provisória:** Permite que o fornecedor envie o produto por tempo limitado e/ou baseado em uma quantidade de peças. Observação: A aprovação provisória expira após 90 dias da disposição do PPAP. O fornecedor deve reenviar um PPAP, junto com uma ação corretiva, para obter um status de aprovado. Diretrizes adicionais sobre contenção de produtos devem ser analisadas na edição mais recente do manual AIAG PPAP.

- **Rejeição:** Indica que a documentação do PPAP e/ou o produto não satisfaz os requisitos da Eaton para aprovação. Uma ação apropriada deve ser tomada pelo fornecedor para corrigir a deficiência e o reenvio do PPAP é necessário. Observação: o fornecedor não está autorizado a enviar o produto até que tenha sido aprovado pela Eaton. O não cumprimento desse procedimento pode levar à emissão de um Relatório de Material Defeituoso (DMR) contra o fornecedor e taxas associadas podem ser cobradas.

## 5.10. Inspeção do Primeiro Item (FAI)

***Observação: FAI é aplicável somente para fornecedores da Eaton Aeroespacial. FAI é necessária na apresentação inicial e quando alguma alteração listada na seção Requisitos Gerais se aplicar.***

A FAI requer que todas as dimensões de uma peça sejam verificadas e confirmadas antes da produção total e o recebimento da peça na fábrica da Eaton. Todas as dimensões, exceto as dimensões de referência, características e especificações, conforme observado no registro de projeto e no plano de controle de processo, devem estar listadas no Relatório FAI com os resultados de dimensão reais registrados. Declarações universais de conformidade não são aceitáveis.

É responsabilidade do fornecedor satisfazer todas as especificações aplicáveis. Se o fornecer não puder satisfazer esses requisitos, o engenheiro de qualidade da fábrica da Eaton ou o funcionário designado pela Eaton deverá ser contatado para determinar a ação corretiva.

A Inspeção do Primeiro Item deve ser executada pelo fornecedor de acordo com AS/EN9102.

# 6 CUSTO DA BAIXA QUALIDADE

Todos os custos incorridos pela Eaton que estejam associados à falha de um fornecedor em cumprir os requisitos de qualidade da Eaton serão cobrados do fornecedor responsável.

Uma taxa administrativa de DMR (Relatório de Material Discrepante) de US$ 250 poderá ser cobrada devido a custos associados à disposição do DMR e gerenciamento do processo de ações corretivas. Custos incorridos além dessa taxa de administração podem ser avaliados; encontra-se abaixo uma lista de exemplos. A taxa administrativa de DMR é debitada ou faturada para os fornecedores após a emissão do DMR ou no fechamento do DMR (dependendo dos processos específicos da unidade de negócios da Eaton).

Segue uma lista de exemplo de cobranças de COPQ (Custo da baixa qualidade). A lista não deve ser considerada completa:

***Processo de recebimento***

- Taxa administrativa de DMR (conforme descrito acima)
- Classificação
- Retrabalho
- Interrupção de linha
- Frete premium
- Custo de aumento de inspeção
- Custo de produto premium pago para suportar a produção
- Excesso de estoque
- Peças identificadas incorretamente
- Erros na documentação de envio

***Problemas durante o processo***

- Paralisação
- Horas extras
- Redução na velocidade da linha
- Mais mão de obra
- Alterações na linha devido a disponibilidade de material
- Quebra de equipamento
- Perdas associadas de material
- Necessidade de processamento externo
- Custo de produto premium pago para suportar a produção
- Retrabalho – mão de obra, ferramental e acessórios

***Problemas com clientes***

- Retrabalho nas dependências do cliente, viagem, mão de obra
- Substituição de material no cliente

- Frete premium
- Reembolso de todas as cobranças do cliente
- Custo de ações de contenção internas
- Mais inspeção, certificação de produto etc.
- Custos de garantia

# 7 AÇÃO CORRETIVA DE CIRCUITO FECHADO

Todos os fornecedores da Eaton devem estabelecer e manter procedimentos documentados da implementação de um sistema de ação corretiva e preventiva em circuito fechado com métodos disciplinados de solução de problemas. Deve ser usada quando ocorrer uma não conformidade da especificação ou dos requisitos.

Qualquer ação corretiva ou preventiva tomada para eliminar as causas de não conformidades reais ou potenciais devem ser apropriadas para a magnitude de problemas e proporcional aos riscos encontrados. O fornecedor deve implementar e registrar qualquer alteração nos procedimentos documentados resultantes de ação corretiva e preventiva.

Quando não conformidades do fornecedor forem identificadas na unidade de negócios Eaton e forem definidas como de natureza significativa, uma Solicitação de Ação Corretiva (CAR) será iniciada e enviada ao fornecedor como um DMR através do sistema WISPER. Cada unidade da Eaton determinará quando uma Solicitação de Ação Corretiva será gerada e a resposta será esperada no formato 8D (oito disciplinas) disponível no WISPER.

Assim a Solicitação de Ação Corretiva for feita, as seguintes etapas serão implementadas:

- O fornecedor e/ou o designado confirmará o recebimento, investigará as deficiências do sistema e fornecerá um plano detalhado e completo para a correção.

- As respostas devem incluir detalhes e dados de apoio adequados para garantir à Eaton que ações corretivas apropriadas foram tomadas. As respostas devem ser enviadas até a data exigida pelo coordenador da Eaton.

As respostas por escrito devem incluir:

- **Contato identificável**: identificar a pessoa responsável pela CAR (se não for o designado).

- **Definição do problema**: uma declaração da deficiência/condição conforme documentada na queixa, reafirmada em termos do processo do fornecedor, conforme necessário.

- **Ação de contenção imediata**: ação tomada imediatamente após a identificação da não conformidade potencial, como sinalização de rejeição, verificações de linha ou notificação a subfornecedor.

Ações de contenção devem ser concluídas no prazo indicado pela fábrica da Eaton. Caso contrário, a métrica de desempenho de qualidade do fornecedor será afetada no sistema WISPER.

- **Identificar e confirmar a causa-raiz:** A fonte ou origem da não conformidade, assim como qualquer fator envolvido. Deve incluir as três seguintes etapas de causa-raiz:

  1. **Causa-raiz de processo:** *Qual falha de processo permitiu a geração da não conformidade?*

  2. **Causa-raiz de não detecção:** *O que permitiu que o produto não conforme escapasse do processo imediato, de processos subsequentes e da fábrica do fornecedor?*

3. **Causa-raiz sistêmica:** *Quais sistemas de gestão permitiram a geração da não conformidade?*

Os fornecedores devem ser cuidadosos e evitar causas-raiz de "erro de operador" e se aprofundar na busca de fatores subjacentes. Se um erro de operador for realmente a causa, ações que evitem erros devem ser empregadas para evitar recorrência; somente novo treinamento é insuficiente.

- **Desenvolver e confirmar solução:** a equipe deve confirmar quantitativamente que as ações resolverão o problema para o cliente e não provocarão efeitos colaterais indesejados.

- **Implementar ação corretiva da causa-raiz:** a ação corretiva terapêutica implementada para tratar a fonte ou a causa-raiz da não conformidade que impedirá a recorrência.

- **Acompanhamento e ação preventiva:** ações preventivas devem incluir uma avaliação e uma ação corretiva de outros processos ou produtos onde defeito igual ou semelhante possa ocorrer.

- **Reconhecer a equipe de projeto.**

O fornecedor fornecerá relatórios periódicos de status da ação corretiva se/conforme orientado pelo coordenador da Eaton.

Falha em responder às solicitações conforme exigido resultará no agravamento dos procedimentos a critério do Gerente de Desenvolvimento de Fornecedores e/ou Gerente de Garantia de Qualidade da Eaton. Dúvidas devem ser dirigidas ao coordenador da Eaton.

O plano de ação corretiva por escrito do designado será devolvido para o coordenador responsável da Eaton para análise da adequação e eficiência. Isso pode exigir uma visita ao local da fábrica do designado. O designado será notificado da aceitação ou rejeição do plano após a análise.

Para um produto que tenha sido considerado discrepante ou que tenha suspeita de discrepância antes do envio à Eaton, todas as solicitações de aprovação para reparo ou para ser "usado no estado em que se encontra" devem ser enviadas para a Eaton para aprovação, depois de um processo de solicitação de desvio de material ou através do WISPER (quando disponível). Além disso, o material deve ser mantido no endereço do fornecedor aguardando o recebimento da aprovação documentada da Eaton antes de passar por outro processamento e/ou envio de material não conforme.

Para produtos identificados ou suspeitos de não conformidade devolvidos da fábrica do cliente; testes de desempenho e/ou veículo de campo, a análise deve determinar a causa da não conformidade.

Falha em responder a uma solicitação de ação corretiva pode resultar em penalidades de até suspensão e/ou retirada da Lista de Fornecedores Aprovados da Eaton (ASL). Peças ou produtos removidos do fluxo de processo normal devem ser positivamente segregados e claramente marcados de acordo com os requisitos aplicáveis, como AS/EN9100.

# 8 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

Atividades de desenvolvimento de fornecedores na Eaton envolvem o trabalho próximo com fornecedores chave para atingir os seguintes resultados:

- Melhoria do controle de processo
- Melhoria do sistema de qualidade
- Melhoria da qualidade do produto
- Melhoria do desempenho no prazo de entrega
- Redução de custos
- Melhoria na eficiência da cadeia de fornecimento

- Melhoria do lead time
- Melhoria da produtividade
- Aumento da capacidade
- Otimização da cadeia de fornecimento

A quantidade de atividade de desenvolvimento de fornecedores varie entre as unidades de negócios da Eaton.

O início e a realização de atividades de desenvolvimento de fornecedores envolve as seguintes atividades:

- Envolvimento da gerência e patrocínio do grupo de negócios
- Equipes multifuncionais
- Seleção de projeto
- Seleção de fornecedor
- Pré-auditoria
- Comunicação e treinamento do fornecedor em Lean e/ou Six Sigma, conforme necessário
- Gerenciamento de projetos
- Implementação
- Pós-auditoria
- Análise de benefícios

O envolvimento da gerência do fornecedor assim como do local do grupo de negócios da Eaton é vital para o sucesso do projeto de desenvolvimento de fornecedores. A Eaton seleciona para desenvolvimento fornecedores que apresentam a melhor oportunidade para melhorias e o maior impacto potencial para a organização.

Os fornecedores podem ser selecionados para desenvolvimento com base nos seguintes fatores:

- Fornecedores para crescimento estratégico
- Fornecedores de peças críticas
- Parceiro com receita de risco
- Chave para o fluxo de fabricação
- Questões de desempenho

Os fornecedores selecionados para projetos de desenvolvimento devem estar dispostos a alterar e melhorar e mostrar provas de esforços de melhorias internas contínuas.

Os fornecedores devem também ter capacidade e sistemas adequados, como:

- Sistema de qualidade aprovado
- Programação de material
- Acompanhamento de custos etc.

Assim que um fornecedor for selecionado, uma equipe multifuncional, consistindo de pessoal adequado da Eaton e do fornecedor, será formada para conduzir uma pré-auditoria (análise da situação) para reunir e estabelecer parâmetros de referência. O fornecedor pode ser treinado em técnicas para melhoria operacional e de processo, conforme necessário.

A equipe desenvolve e implementa o plano de melhoria. Um Engenheiro de Desenvolvimento de Fornecedores (SDE) da Eaton pode atuar como Gerente de Projeto para as atividades de desenvolvimento do fornecedor. O SDE da Eaton auxilia a equipe do fornecedor durante o desenvolvimento e implementação de um plano de melhorias e garante a implementação e conclusão do projeto.

Uma pós-auditoria deve ser realizada em todos os projetos para confirmar as melhorias e as ações de acompanhamento.

# 9 DESEMPENHO DO FORNECEDOR

A Eaton reconhece as conquistas de qualidade dos fornecedores regularmente utilizando resultados de medições e toma as atitudes apropriadas com a ampliação dos negócios ou o descredenciamento com base nesses resultados. Para analisar o desempenho, vários tipos de reuniões podem ser realizadas com fornecedores incluindo Revisões Periódicas de Negócios (QBR), Focus Five, Processo de Desempenho de Aprimoramento do Fornecedor (SIPP), reuniões executivas etc. As informações chave de qualidade são geradas e mantidas no sistema WISPER Global e encorajamos você a acessar esses dados rotineiramente para entender claramente seu desempenho com relação à Eaton. Os fornecedores têm acesso a essa ferramenta 24 horas por dia.

Nossos processos de governança incluem, mas não se limitam às seguintes medidas chave, que podem ser obtidas no sistema WISPER:

- Qualidade – DPPM
- Quantidade de defeitos
- DMRs – Quantidade, eficiência
- Entrega - OTD
- Certificações de terceiros
- PPAP/FAI – aceitação e pontualidade
- Melhoria contínua

# 10 WISPER E SUPPLIER VISUALIZATION

Todos os fornecedores da Eaton, ativos ou novos, devem se cadastrar no sistema WISPER e Supplier Visualization (VIS) através do portal do fornecedor no site http://supplierselect.eaton.com/ quando notificados para assim proceder. Depois de fazer o cadastro, você receberá um Nome de usuário e um ID. Poderá, então, configurar outros usuários da sua fábrica. Para se cadastrar, você deve satisfazer as seguintes condições:

1. Deve ser um fornecedor atual da Eaton.
2. Deve ser fornecedor de uma fábrica da Eaton que tenha implementado WISPER ou VIS.
3. Deve ser um fornecedor direto de material (fornecer um componente/processo que seja utilizado em um produto da Eaton). Além disso, o setor Elétrico da Eaton pode utilizar o WISPER também para fornecedores de fonte direta.

## 10.1. WISPER e Supplier Visualization

**WISPER:**

O Sistema Mundial Interativo de Recursos para Avaliação do Desempenho de Fornecedores (**WISPER**) da Eaton é um aplicado baseado na Web utilizado para reunir, resumir, informar e avaliar o desempenho de fornecedores. O WISPER fornece aos fornecedores acesso global a informações sobre uso de commodities para todas as fábricas da Eaton em todo o mundo e permite que os fornecedores tenham visibilidade de todo o pessoal de gerenciamento de recursos de fornecedores da Eaton. O sistema WISPER permite que um fornecedor analise suas próprias peças/produtos, assim como seu desempenho em toda a Eaton. Depois de se cadastrar no sistema WISPER, o fornecedor deve estabelecer seu “Supplier Profile” (Perfil do fornecedor). No “Supplier Profile”, no link “Capabilities” (Capacidades), o fornecedor deve listar todas as certificações de sistemas de qualidade atuais. No “Supplier Profile”, no link “Contacts” (Contatos), o fornecedor deve listar todas as informações atualizadas de contato. Os fornecedores devem notificar a EATON no prazo de 30 dias se houver alteração no status de cadastro de terceiros. Isso inclui o fornecimento de certificados atualizados à medida que expirarem e/ou forem estendidos. O status atualizado deve ser publicado no sistema WISPER. A atualização do perfil do

fornecedor no WISPER sem outra comunicação expressa não é considerada uma notificação adequada. Ao ser concluída, você terá acesso a informações das fábricas da Eaton sobre o seguinte:

- Capacidade do fornecedor
- Produtos
- Informações de Contato
- Status do sistema de qualidade
- Status de diversidade, se aplicável.

O sistema também oferece ao fornecedor e à fábrica da Eaton o seguinte:

- PPAP / Rastreamento de Apresentação de Primeiro Item
- Rastreamento de desvio
- Envio para status de estoque
- Informações sobre peças
- Relatórios de material discrepante
- Informações de auditoria e ações corretivas
- Informações de desempenho
- Classificação de concorrentes

As guias “HELP” (Ajuda) e o link “Communication and Training” (Comunicação e treinamento) localizados no sistema WISPER fornecem informações que ajudam os usuários a configurar perfis e a trabalhar no sistema WISPER.

**SUPPLIER VISUALIZATION:**
Supplier Visualization é um aplicativo global da Eaton baseado na Web que suporta o lado do reabastecimento de materiais, proporcionando à Eaton e aos fornecedores visibilidade compartilhada de previsões, ordens de compra, estoque, programações, recebimentos de material e a capacidade de criar avisos antecipados de envio (ASN). Veja abaixo alguns dos benefícios que ele oferece à Eaton e a seus fornecedores:

- Melhora a comunicação com os fornecedores
- Suporta redução de estoque
- Reduz agilização (faxes, e-mails, telefonemas)
- Custos transacionais reduzidos (de manual para eletrônico)
- Melhoria global na propriedade dos processos pelo fornecedor.

Um representante da fábrica da Eaton entrará em contato com você quando for a hora de cadastrar-se para acesso e treinamento no uso do Supplier Visualization.

### 10.2. Taxa de software baseado na web do fornecedor

Espera-se que os fornecedores ofereçam suporte na manutenção contínua dos sistemas de fornecedores contribuindo com uma taxa anual com base no valor anual dos negócios da Eaton em todo o mundo. Haverá somente um taxa de software baseado na web do fornecedor avaliada, que inclui todos os locais com fornecedores, independentemente do número de usuários registrados daquele fornecedor. Consulte o link a seguir para obter mais informações:
http://www.eaton.com/WISPER

## 11 MELHORIA CONTÍNUA

A Eaton pode implementar Engenheiros de Desenvolvimento de Fornecedores para fornecedores baseados nos critérios definidos na seção Desenvolvimento de Fornecedores deste manual. Porém, a Eaton Corporation requer que todos os seus fornecedores busquem iniciativas de melhoria contínua e a implementação dessas iniciativas são responsabilidade dos fornecedores da Eaton.

### 11.1. IDEAS

Inovação leva a excelência, conquistas e economia (**I**nnovation **D**rives **E**xcellence, **A**chievement and **S**avings)

A Eaton requer sugestões de redução de custos e melhorias por iniciativa dos fornecedores. Desejamos ter um diálogo aberto e franco com nossos fornecedores de maneira que, em conjunto, possamos reduzir desperdícios e melhorar a qualidade. Buscamos criatividade, inovação e perspicácia para melhorar como fazemos negócios juntos.

Para obter mais informações, faça o download do folheto do Programa IDEAS. Para apresentar uma sugestão para o IDEAS, faça download do formulário de sugestão e envie o formulário preenchido para o seu principal contato de Gerenciamento de Cadeia de Fornecimento da Eaton. Para obter mais informações, consulte a seção 5.3 sobre Gerenciamento de mudanças e visite:
http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/IDEASProgram/index.htm

## 12 GERENCIAMENTO DE RISCO E DIRETRIZES PARA CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

A cadeia de fornecimento da Eaton tornou-se cada vez mais complexa, global, diversificada e sujeita a uma variedade de riscos que poderiam colocar em risco operações contínuas. Nesse ambiente, nossos clientes nos desafiaram a estabelecer Planos de continuidade de negócios dentro dos nossos negócios, operações e cadeia de fornecimento, já que eles são mais importantes do que nunca.

Paralelamente, a Eaton desafia seus fornecedores a estabelecer Planos de gerenciamento de risco e continuidade dos negócios. Embora esteja claro que planos de contingência não podem ser desenvolvidos para todos os cenários em potencial, pedimos aos nossos fornecedores que estabeleçam planos e etapas de recuperação que facilitem uma resposta rápida, reação e retomada de peças e serviço em caso de interrupções.

Espera-se que os fornecedores da Eaton estabeleçam uma abordagem abrangente de gerenciamento de crise para lidar com interrupções em potencial (proativas) e desastres (reativas). A abordagem deve incluir plano de ação, lista de verificação de atividades, planos de comunicação, procedimentos de escalada e organização com equipes, funções e responsabilidades.

Quando a Eaton considerar necessário, baseado na situação de risco ou como parte do processo de Análise Trimestral de Desempenho de Negócios, o fornecedor pode ser solicitado a fornecer planos de gerenciamento de risco e continuidade de negócios. Espera-se que o fornecedor satisfaça os requisitos de gerenciamento de risco e continuidade de negócios do Manual de excelência do fornecedor, incluindo local de fabricação alternativo ou opções de processo, sempre que aplicáveis, para garantir a continuidade das operações. A Eaton notificará os fornecedores por escrito quando identificada como parte de uma situação de risco ou como parte do processo de Análise Trimestral de Negócios. Além disso, em caso de riscos financeiros, a Eaton espera que os fornecedores forneçam informações financeiras, sempre que necessário.

Os fornecedores da Eaton devem planejar para o caso das seguintes interrupções (conforme o caso):

1. Continuidade dos negócios para lidar com riscos baseados em eventos, como incêndios, derramamento de produtos químicos, desastres naturais, ameaças terroristas, emergências médicas e recursos humanos (exemplo: greves).
2. Continuidade da cadeia de fornecimento para verificar e preparar os fornecedores dos “Suppliers” para lidar com interrupções em potencial (proativas) e situações de desastre (reativas).
3. Plano de prontidão para pandemias (exemplo: pandemia da gripe aviária)

4. Recuperação de desastre de TI e segurança de TI para telecomunicações, dados, sistemas e infraestrutura do "Supplier".
5. Eliminar interrupções em potencial devido a não conformidade financeira e regulatória (exemplo: no caso de empresas públicas nos EUA - SOX404 ou Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS) na Europa), conforme o caso.
6. Diretrizes de recursos humanos para condução de verificações de segurança, drogas e histórico.
7. Política de confidencialidade (incluindo proteção de propriedade intelectual da Eaton), conforme o caso.

Espera-se que os fornecedores da Eaton desenvolvam, implementem e mantenham esses requisitos de planejamento de continuidade nos negócios. Espera-se que os fornecedores da Eaton monitorem periodicamente o Manual de Excelência para Fornecedores Globais, verificando se há alterações ou inclusões nos requisitos de gerenciamento de risco e continuidade dos negócios.

**Conformidade dos negócios**
A finalidade desta seção é reenfatizar o compromisso da Eaton Corporation com o gerenciamento dos negócios, conformidade regulatória e conscientizar nossa base de fornecedores e parceiros de negócios. Como uma empresa dos EUA, a Eaton espera que todos os seus parceiros cumpram todas as regulamentações aplicáveis dos EUA listadas abaixo. Como uma empresa global, a Eaton espera que todos os seus parceiros cumpram todas as regulamentações locais e regionais de gerenciamento de negócios.

Encontram-se abaixo dois sites do governo dos EUA para referência e para uma visão geral básica das regulamentações de exportação dos EUA.

**Exportação**
Itens comerciais/de duplo uso e dados controlados pelo Departamento de Comércio (DOC) precisam, de forma jurisdicional, cumprir as Regulamentações de Administração de Exportação (EAR):

- http://www.export.gov
- http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html

Itens militares/da lista de munições dos EUA e dados controlados pelo Departamento de Estado (DOS), precisam, de forma jurisdicional, cumprir o Regulamento Internacional de Comercialização de Armas (ITAR)

- http://www.pmddtc.state.gov e
- http://www.pmddtc.state.gov/regulations_laws/itar_consolidated.html

**Importação**
No caso de um fornecedor que exporta para a Eaton, onde a Eaton é o importador para registro na Alfândega e Proteção de Fronteira (CBP) dos EUA, existem regulamentações federais específicas e procedimentos exigidos pela Eaton a serem seguidos. Consulte a documentação contratual e o contato da Eaton para obter mais informações relativas aos procedimentos exigidos pela Eaton.

Os fornecedores que enviarem itens para os EUA e seus territórios/comunidades devem cumprir os seguintes requisitos.

1. Fatura comercial e romaneio
2. Requisitos do Tratado de livre comércio
3. Requisitos de marcação do país de origem
4. ISPF 15 – Requisitos para embalagem de madeira
5. Arquivo de segurança do importador (Importer Security Filing)
6. C-TPAT – Parceria Comercial da Alfândega Contra Terrorismo

Verifique com o despachante aduaneiro local ou com o seu contato na Eaton Corporation quais são os requisitos para outras remessas internacionais não relativas aos EUA, seus territórios e comunidades.

Para obter mais detalhes, consulte o link abaixo:
http://www.eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/TradeComplianceRequirements/index.htm

# 13 LOGÍSTICA GLOBAL

A logística global tem requisitos regionais específicos, assim como requisitos globais.

**Região das Américas**
**EatonRoute – Instruções padrão para encaminhamento/remessa – Atividade nos EUA – Travessia da fronteira do Canadá e México**

Os fornecedores da Eaton Corporation devem obter instruções padrão de encaminhamento pela Internet acessando: www.eatonroute.com

Esse site fornece instruções de encaminhamento para remessas nos EUA (com aplicação transnacional limitada para o Canadá e o México). Essas instruções de encaminhamento seriam aplicáveis para remessas com frete a cobrar (ou remessas de terceiros*), nos quais a Eaton Corporation é responsável pelo pagamento do frete.

Todos as remessas faturadas para a Eaton Corporation requerem um Número de Local de Frete da Eaton (EFLN) e instruções sobre envio da fatura do frete a serem fornecidas na caixa de instruções especiais do conhecimento de carga (BOL) ou no corpo do BOL. As instruções devem ser fornecidas como se segue:

Remessas com frete a cobrar ou TLD de terceiros e TL **não gerenciados** pela Penske Logistics ou FedEx Supply Chain.
*Faturar para: Eaton Corporation**, EFLN** XXXX e*
*Enviar a fatura do frete para: Cass Information Systems,*
*PO Box 182175, Columbus, OH 43218- 2175.*

Remessas com frete a cobrar ou de terceiros **gerenciado** pela **Penske Logistics**
*Faturar para: Eaton Corporation**, EFLN** XXXX e*
*Enviar fatura do frete para: Eaton/Penske C/O Cass Information Systems,*
*PO Box 182939, Columbus, OH 43218-2939.*

Frete a cobrar ou de terceiros **Remessa em CAMINHÃO gerenciado por FedEx Supply Chain**
*Enviar fatura para: Eaton Corporation, **EFLN** XXXX, C/O FedEx Supply Chain,*
*PO Box 1108, 5455 Darrow Road, Hudson, OH 44236.*
*Os transportadores devem também incluir o ID da remessa fornecido pela FedEx SCS na fatura de frete.*

Frete a cobrar ou de terceiros **Remessa LTL gerenciada por FedEx Supply Chain**
*Faturar para Eaton Corporation, **EFLN** XXXX e*
*Enviar fatura do frete para Cass Information Systems,*
*PO Box 182175, Columbus, OH 43218-2175.*

"*Remessas de terceiros faturadas para a Eaton Corporation requerem que o endereço completo e o Número de Local de Frete da Eaton (EFLN) sejam exibidos como a parte responsável de "Faturar para" para as cobranças de frete do conhecimento de carga emitido para a transportadora que fará a entrega.

Os fornecedores devem obter o EFLN de um representante da Eaton ao concordar e antes de iniciar qualquer emissão de fatura de terceiros para remessa para a Eaton, para qualquer finalidade.

Essas instruções de encaminhamento envolvem remessas feitas em pequenos pacotes, menores do que uma carga de caminhão, carga de caminhão ou uma combinação desses e remessas despachadas. As instruções de encaminhamento são fornecidas para as remessas despachadas aprovadas pela Eaton quando o inquiridor seleciona "Get Route Guide" (Obter guia de encaminhamento) na ferramenta EatonRoute.

Os fornecedores devem acessar o EatonRoute a cada 30 dias para verificar se foram feitas alterações (ou antes da remessa, caso as remessas sejam mais esporádicas). Os fornecedores devem cumprir as instruções de encaminhamento contidas no EatonRoute, a menos que uma alteração seja autorizada pela Eaton Corporation. Caso não sejam seguidas as instruções de remessa prescritas no EatonRoute, poderá haver cobranças por custos adicionais incorridos.

**Região da Ásia-Pacífico (APAC)**
Instruções de remessa: -- Remessas pagas para a APAC:
Todos os países asiáticos estabeleceram requisitos claros de responsabilidade compartilhada com relação ao processo de importação. Todos os fornecedores da Eaton devem compreender essa conformidade informada e estabelecer processos e procedimentos corretos para exportações. Todos os fornecedores da Eaton devem verificar e utilizar os provedores de serviços de logística gerenciados e aprovados pela Eaton para remessas pagas pela Eaton antes da realização da remessa. Para obter informações adicionais e instruções específicas de encaminhamento, contate a Eaton APAC Logistics na Eaton, Xangai, China.

**Região da Europa, Oriente Médio, África (EMEA)**
Instruções padrão para encaminhamento/remessa – Atividade paga pela EMEA
Os fornecedores da Eaton Corporation devem obter instruções padrão de encaminhamento do Eaton Central Freight Procurement EMEA via CFP-EMEA@Eaton.com.

Esse suporte providenciará instruções de encaminhamento para remessas pagas dentro da EMEA. Essas instruções de encaminhamento seriam aplicáveis para remessas com frete a cobrar na entrada (ou remessas de terceiros*), nos quais a Eaton Corporation é responsável pelo pagamento do frete. Para obter informações adicionais, contate Eaton EMEA Logistics na Eaton, Morges, Suíça.

**Remessa global de substâncias/cargas perigosas para a Eaton Corporation**

Todos os fornecedores devem cumprir todas as regulamentações de transporte nacional e internacional ao enviar substâncias ou cargas perigosas para a Eaton Corporation. Dependendo do meio de transporte, remessa nacional ou internacional, as regulamentações são prescritas pelo Departamento de Transportes (DOT) dos EUA 49 CFR, TDG – Transportes do Canadá; IATA/ICAO para remessas aéreas nacionais e internacionais e IMDG para transporte marítimo internacional de cargas perigosas.

Para obter informações adicionais, entre em contato com o representante de gerenciamento de fornecedores/commodities da Eaton. Se um fornecedor tiver alguma dúvida relativa a sua obrigação de cumprir alguma das regulamentações de substâncias perigosas mencionadas anteriormente, o representante da Eaton pode encaminhar essa consulta para a Equipe de Logística Global da Eaton na Eaton WHQ, Cleveland, Ohio.

**Conformidade de comércio global**

Todos os fornecedores de terceiros devem classificar seus produtos de acordo com um número HTS e fornecer essa informação para a Eaton e/ou para seu agente de acordo com os requisitos de remessa. Essas informações devem ser confirmadas pelo vendedor na ocasião da colocação do pedido.

**Fornecedores globais e Estoque gerenciado pelo vendedor (VMI)**

Alguns negócios da Eaton que operam na América do Norte utilizam logística integrada e programas de VMI para apoiar iniciativas de fornecedores globais e requisitos de entrada de material.

Programas de VMI são atualmente utilizados por fornecedores de fora dos EUA que embarcam produtos para fábricas da Eaton nos EUA e México. A UPS opera atualmente dois centros de VMI: Carol Stream, IL (área de Chicago) e Pharr, TX. O centro de Carol Steam armazena peças e abastece as fábricas do Grupo Hidráulico nos EUA, enquanto o centro de Pharr, um depósito aduaneiro, armazena peças e abastece Reynosa, no México, que é um campus para vários negócios. A Expeditors International opera um centro em Detroit, que abastece as fábricas do Grupo Veículos nos EUA.

Qualificação para o programa:

- Determinação final da qualificação do fornecedor para participar do programa será feita pela liderança de gerenciamento de commodities da respectiva unidade de negócios da Eaton. Assim que a participação for confirmada, um processo de implementação com três fases será iniciado: (1) aquisição de dados, (2) planejamento de estoque e (3) treinamento no processo, exigido para todos os fornecedores participantes. O Guia do Usuário do Programa e outros documentos relevantes serão fornecidos durante a fase inicial de participação do fornecedor.

Serviços de logística são fornecidos por provedores de serviços de logística (LSP) de terceiros e gerenciados pela Logística Global da Eaton. Para obter informações adicionais, entre em contato com a Equipe de Logística Global da Eaton na Eaton WHQ, Cleveland, Ohio. O LSP oferece todas as atividades de logística, incluindo frete/consolidação do pedido, transporte, entrada/desembaraço alfandegário, distribuição física e tecnologia de suporte. Os Termos Internacionais de Comércio padrão são FCA (livre no transportador, *local designado*). Frete marítimo é o principal meio de transporte. A Eaton paga os custos de transporte da origem designada até os centros, custos de depósito/armazenamento nos centros (para o programa gerenciado pela UPS) e os custos de transporte dos centros para as fábricas.

O planejamento e gerenciamento de estoque é um esforço colaborativo que reúne o pessoal do LSP, do fornecedor e do gerenciamento da cadeia de fornecimento da Eaton. A responsabilidade de gerenciamento do estoque do fornecedor é manter os níveis necessários nos centros, trabalhando junto com os planejadores e compradores de material responsáveis pelas peças compradas. O LSP oferece visibilidade transacional baseada na Web (recebimento, número de peças consumidas por fábrica etc.) ferramentas e um sistema de gerenciamento de estoque para executar as funções necessárias. Treinamento completo para utilização do sistema será oferecido pelo LSP antes da remessa do primeiro pedido de produção.

Para obter mais informações relativas ao programa e sua aplicabilidade no seu caso, entre em contato com o representante de gerenciamento de commodities da Eaton.

# 14 COMÉRCIO ELETRÔNICO

São três as etapas chave para as iniciativas de comércio eletrônico:

1. Iniciação das atividades de reabastecimento
2. Envio da fatura e
3. Pagamento das mercadorias e serviços.

Os fornecedores devem observar a suíte de ferramentas de comércio eletrônico para ordens de compra, faturas e pagamentos eletrônicos da Eaton, conforme descrito em eaton.com (doing business > selling to us > Electronic Commerce) (fazendo negócios > vendendo para nós > comércio eletrônico) http://eaton.com/Eaton/OurCompany/DoingBusiness/SellingtoUs/index.htm
onde permitido pelos requisitos estatutários de cada país.

Esses requisitos incluem a utilização do portal do fornecedor da Eaton "Supplier Select", conforme o caso, em conjunto com a estrutura baseada na Internet para ferramentas de comércio eletrônico utilizadas pela Eaton, que incluem, mas não se limitam ao seguinte:

1. Ordens de compra eletrônicas – Supplier Visualization da Eaton, EDI etc.,
2. Fatura eletrônica - EDI, ERS, OB10, Supplier Invoicing North America Tool da Eaton etc.) e
3. Pagamentos eletrônicos – EFT / ACH, transferência eletrônica etc.

# 15 ANEXO

## 15.1. Definições

***Plano de controle***
Descrição por escrito do sistema de controle de processos que produzem produtos para a Eaton. Os fornecedores devem estabelecer um plano de controle para cada novo produto e tratar de todas as características significativas e críticas de projeto, parâmetros de processos e testes de desempenho.

***DMR***
Um Relatório de Material Defeituoso (DMR) é um método pelo qual todas as condições de não conformidade de qualidade são informadas ao fornecedor e ação corretiva é solicitada.

***Verificação funcional***
Avaliação realizada em amostras iniciais por algumas fábricas da Eaton para garantir que possam ser montadas corretamente e satisfazer os requisitos operacionais. O relatório de engenharia de avaliação de amostras é utilizado para essa aprovação.

***Características transmitidas***
(PTC) – Características de componentes com problemas em potencial de ajuste ou função que não são detectadas na Eaton ou na fábrica do cliente.

***Alteração no processo***
Alteração em um processo que poderia alterar sua capacidade de satisfazer os requisitos do projeto ou a durabilidade de um produto. Isso inclui: (1) máquina/equipamento novo, diferente, relocado ou restaurado; (2) qualquer alteração em produtos ou serviços subcontratados, incluindo o uso de materiais alternativos aprovados pela engenharia; ou (3) alterações nos métodos de retrabalho. Alteração no processo também inclui alterações na sequência de operações e em compostos químicos, como adesivos, vedações, lubrificantes etc., que fazem parte do produto. Entre em contato com o representante do grupo de negócios da Eaton para obter mais definições.

***Características especiais:*** Características designadas no registro do projeto (desenhos e especificações) que, com variação razoável antecipada, poderiam afetar significativamente a segurança de um produto ou a conformidade com os padrões ou regulamentações aplicáveis e/ou provavelmente afetarão significativamente a satisfação do cliente com o produto. Características especiais podem ser descritas pelas equipes de engenharia em vários negócios da Eaton como “especiais”, “chave”, “críticas”, “de segurança”, “significativas” ou "de passagem" e são designadas por essas equipes com símbolos definidos no registro do projeto. Todas essas designações são geralmente denominadas aqui como “Especiais”.

***Avaliação do Sistema de Qualidade (QSA)***
Questionário de várias partes utilizado por uma equipe de auditoria durante uma visita ao local para verificar a implementação efetiva pelo fornecedor de sistemas de qualidade e conformidade ambiental.