



# MANUAL DO FORNECEDOR

O presente Manual tem por objetivo apresentar normas, regras e orientações gerais sobre a atuação ética, a conduta e a postura exigida a todas as empresas e/ou profissionais que se relacionam com o Registro de Imóveis de Extrema

## 1 - CADASTRO DE FORNECEDOR E/OU PRESTADOR DE SERVIÇO:

Para tornar-se um fornecedor e/ou prestador de serviço do Registro de Imóveis de Extrema será realizado um cadastro junto ao nosso setor administrativo por meio de coleta dos dados do fornecedor e/ou prestador de serviço.

## 2 - APROVAÇÃO DE CADASTRO DE FORNECEDOR E/OU PRESTADOR DE SERVIÇO:

A aprovação de fornecedores no Registro de Imóveis de Extrema se dá por meio de um processo que pode incluir a indicação de fornecedores já cadastrados, a constatação de que o fornecedor é o único disponível na região para determinado serviço ou produto, ou a critério do titular do cartório por meio de entendimento que ele atende as seguintes questões:

- a) **TECNOLOGIA:** O Fornecedor e/ou Prestador de Serviço considera que precisamos contar sempre com uma base de fornecedores que buscam desenvolvimento tecnológico e acompanham os nossos requerimentos e estímulos à contínua inovação?
- b) **QUALIDADE:** O Fornecedor e/ou Prestador de Serviço considera que é através da qualidade de nossos insumos que conseguimos obter a reconhecida qualidade de nossos produtos e serviços e que assim esperamos que nossos fornecedores estejam continuamente comprometidos com os nossos objetivos?
- c) **RESPOSTA OU COMPROMETIMENTO:** O Fornecedor e/ou Prestador de Serviço reconhece que os dias atuais exigem flexibilidade e agilidade em resposta aos requerimentos do mercado e

que só conseguiremos executar o nosso papel na medida em que nossos fornecedores conseguem transformar o nosso compromisso em seu próprio comprometimento?

- d) **DESEMPENHO DE ENTREGA:** O Fornecedor e/ou Prestador de Serviço entende que prometer e cumprir gera credibilidade nos novos negócios. A nossa promessa passa pela promessa de toda a cadeia produtiva na qual se inserem nossos fornecedores?
- e) **CUSTO:** O Fornecedor e/ou Prestador de serviço concorda de que o sucesso nos negócios não é conseguido a qualquer custo, mas sim a um custo aceito pelo mercado. Neste ambiente de competitividade somos cada vez mais demandados a termos custos considerados adequados nos mercados em que atuamos. O aprimoramento contínuo dos nossos processos é capaz de aperfeiçoar estes custos?
- f) **TRABALHO INFANTIL:** O fornecedor e/ou prestador de serviço concorda que não deve se envolver ou apoiar a utilização de trabalho infantil, com exceção do contrato de trabalho especial do Menor Aprendiz com idade a partir de 15 anos (para alunos que estejam inscritos em programas de aprendizagem). O Menor Aprendiz, no entanto, não poderá ser exposto a atividades perigosas, inseguras ou insalubres; sua jornada de trabalho máxima é de 6 horas, podendo chegar ao limite de 8 desde que o Aprendiz tenha completado o ensino fundamental e se nelas forem computadas as horas destinadas à aprendizagem teórica e que as férias do aprendiz deverão coincidir com as férias escolares?
- g) **TRABALHO FORÇADO:** O fornecedor e/ou prestador de serviço concorda que não deve se envolver e nem apoiar a utilização de trabalho forçado. Os trabalhadores não poderão ter seus documentos retidos ou serem obrigados a fazer como condição a serem admitidos?

- h) **SAÚDE E SEGURANÇA:** O fornecedor e/ou prestador de serviço proporciona um ambiente de trabalho seguro e saudável, tomando medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde?
- i) **LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA:** O fornecedor e/ou prestador de serviço respeita o direito de seus funcionários formarem ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias?
- j) **DISCRIMINAÇÃO:** O fornecedor e/ou prestador de serviço coíbi qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política. A empresa não deve permitir comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo ou explorativo?
- k) **SISTEMA DE GESTÃO:** O fornecedor e/ou prestador de serviço possui um sistema de gestão que atenda às necessidades básicas de seus clientes no que tange a qualidade de seus produtos e/ou serviços e os prazos acordados? Está adequado a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n. 13.709/2018, solicita apenas os dados para finalidade contrata, mantém a confidencialidade das informações?

### 3 - AVALIAÇÃO DE FORNECEDOR E/OU PRESTADOR DE SERVIÇO:

O setor administrativo conduzirá **Avaliação Anual** de Fornecedores e/ou Prestadores de Serviço, utilizando a **escala de 1 (raramente) a 100 (sempre)**. Todos os fornecedores e/ou prestadores de serviço cadastrados receberão feedback individualizado através do e-mail cadastro em nosso sistema, contemplando aspectos como qualidade do serviço/produto, cumprimento de prazos, comunicação, flexibilidade e relação custo-benefício.

**a) Fornecimento:** Prometer e cumprir geram credibilidade nos novos negócios. A nossa promessa passa pela promessa de toda a cadeia produtiva na qual se inserem nossos fornecedores.

- Cumprimento dos prazos de fornecimento: Os fornecimentos são realizados com pontualidade?
- Cumprimento da quantidade de fornecimento: Os fornecimentos são realizados com exatidão de quantidades?
- Preço: Os preços praticados são competitivos com os concorrentes?
- Custo: O custo/benefício é suficiente para a continuidade do contrato com fornecedor?

**b) Flexibilidade:** Os dias atuais exigem flexibilidade e agilidade em resposta aos requerimentos do mercado. Só conseguiremos executar o nosso papel na medida em que nossos fornecedores conseguem transformar o nosso compromisso em seu próprio comprometimento, seja na capacidade perante aumentos e reduções nos pedidos, como na manutenção de estoque mínimo para cumprimento do fornecimento.

- Tempo de Reação: Como é a capacidade do fornecedor perante aumentos ou reduções de pedidos a curto prazo e mudança de prazo de entrega?

**c) Logística:** A administração e organização dos pormenores de qualquer operação são imprescindíveis. O fornecedor deverá cumprir as especificações dos serviços de acordo com o contratado, devem cumprir também as expectativas e os valores estabelecidos pela serventia, tendo um serviço de comunicação acessível.

- Qualidade do produto ou serviço: São os pedidos entregues dentro de um padrão de qualidade satisfatório?

**d) Serviços:** Comprometimento a um esforço conjunto é o que proporciona o correto funcionamento das atividades no âmbito empresarial e legal. A rapidez da informação que poderá gerar atraso ou prejuízo a organização, a colaboração e tempo de reação mediante reclamações ou ações especiais, bem como o comprometimento com novos projetos e o acesso a pessoas competentes faz com que a satisfação seja alcançada.

- Dados e Identificação dos produtos ou serviços: As notas são preenchidas corretamente? A descrição da mercadoria e/ou serviço está correta?
- Prazos e documentos para pagamento: O fornecedor entrega notas e boletos dentro de um prazo adequado para pagamento?
- Demais requisitos legais: O fornecedor cumpre com requisitos legais aplicáveis a sua atividade?
- Capacidade de solução de problemas: Com que rapidez o fornecedor trata os problemas ocorridos?
- Pós-venda: O fornecedor faz um acompanhamento após fornecimento do produto ou serviço?

11/06/2024  
Versão 0

Dr. Marcos de Carvalho Balbino  
Oficial