

Manual do Fornecedor e Prestador de Serviço

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
00	-	Criação	16.04.2019	Gustavo Brasil
01	-	Revisão sem alteração	06.09.2021	Gustavo Brasil
02	3	Critérios	08.09.2023	Gustavo Brasil
03	-	Inclusão de LGPD e Compliance	22.12.2025	Gustavo Brasil

Santo Antônio do Monte

Revisão 03 - 10.09.2025 - Aprovado por: Gustavo Brasil de Souza

Prezado(a) Parceiro(a),

Nós, do 1º Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Santo Antônio do Monte- MG, valorizamos imensamente a nossa parceria e o papel fundamental que sua empresa desempenha na qualidade e eficiência dos serviços que prestamos à comunidade. Para continuar fortalecendo essa relação de confiança e excelência, estabelecemos as seguintes diretrizes para o nosso relacionamento.

Este manual visa orientar e assegurar o controle adequado dos processos terceirizados, bem como a gestão de fornecedores, parceiros e prestadores, alinhando-se às normas e à legislação aplicável 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 1º Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Santo Antônio do Monte- MG, desde a seleção e cadastro até a avaliação contínua. Ele abrange a aquisição de produtos, equipamentos e serviços, e visa garantir que todos os processos terceirizados estejam controlados, conforme as diretrizes da **ABNT NBR ISO 9001:2015**, **ABNT NBR 15906:2021** e os critérios de excelência do **PQTA (Prêmio de Qualidade Total Anoreg)**.

Prezado colaborador,

2. NOSSAS EXPECTATIVAS E COMPROMISSOS ESSENCIAIS

Para uma parceria de sucesso e alinhada aos nossos valores e requisitos, esperamos e exigimos os seguintes compromissos:

2.1. Conhecimento e Conformidade com Nossos Procedimentos

- O fornecedor/prestador de serviço compromete-se a conhecer e cumprir todos os procedimentos estabelecidos neste **MANUAL DO FORNECEDOR E PRESTADOR DE SERVIÇOS**. Este manual detalha a sistemática para a compra de produtos, equipamentos e serviços, bem como os critérios de seleção e avaliação dos fornecedores e prestadores de serviços. A familiaridade com este documento é crucial para a manutenção da nossa parceria.

2.2. Ética, Integridade e Compliance

- Visando impedir a prática de qualquer ato que represente comportamento corruptível e a fim de garantir a segurança dos serviços prestados, o Cartório estabelece, por meio de sua **Normativa Interna (Código de Ética)**, as diretrizes éticas e de combate à corrupção, à fraude e a outras irregularidades. Todos os procedimentos devem ser observados e cumpridos por todos na **Política de Integridade e Compliance** do Cartório. Esperamos que nossos parceiros compartilhem e demonstrem o mesmo nível de compromisso com a integridade.

2.3. Proteção e Qualidade de Dados Pessoais (LGPD)

- Prezamos pela segurança e qualidade dos dados pessoais. Assim, ambas as partes deverão adotar procedimentos internos e padrões técnicos de organização firmados nos pilares da responsabilidade informacional: **CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE e DISPONIBILIDADE**. Esta conduta é essencial para agir em concordância com a **Lei Federal 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e o **Provimento N° 134 de 24 de agosto de 2022 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**.

2.4. Acesso às Políticas Complementares

- Para maior transparência e acesso a informações detalhadas sobre nossos compromissos e expectativas, convidamos nossos parceiros a conhecerem nossas:
 - **NORMAS DE RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES**
 - **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**
 - **POLÍTICA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE**
- Todos esses documentos estão disponíveis para consulta em nosso site:
<https://www.cartoriorisamonte.com.br/>

3. CADASTRO E APROVAÇÃO DE FORNECEDOR E/OU PRESTADOR DE SERVIÇO

O processo para tornar-se um fornecedor ou prestador de serviço do 1º Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Santo Antônio do Monte- MG, envolve as seguintes etapas:

3.1. Classificação de Fornecedores

Os fornecedores são classificados de acordo com a criticidade de seus produtos/serviços:

- **Fornecedores Estratégicos:** De difícil substituição e/ou que fornecem insumos críticos para as operações do Cartório. Exigem uma análise mais aprofundada de requisitos.
- **Fornecedores Operacionais:** De fácil substituição e/ou que fornecem insumos menos críticos. Os requisitos de qualificação são mais diretos.

3.2. Coleta de Dados e Cadastro Inicial

- Um cadastro detalhado será realizado junto ao nosso setor de compras para a coleta dos dados essenciais do fornecedor, garantindo a rastreabilidade e a formalização da relação comercial.

3.3. Análise e Aprovação de Cadastro

Após o preenchimento do cadastro, o Oficial ou o responsável pelas compras do Cartório realizará uma análise criteriosa, classificando o fornecedor como APTO ou INAPTO. Esta aprovação é baseada nas respostas e evidências do candidato em relação às seguintes questões, que demonstram o alinhamento com

nossos valores e requisitos de qualidade (conforme ABNT NBR ISO 9001:2015 e ABNT NBR 15906:2021):

- a) **Tecnologia:** O fornecedor demonstra busca por desenvolvimento tecnológico e acompanha nossos requerimentos e estímulos à contínua inovação?
- b) **Qualidade:** O fornecedor está continuamente comprometido com a qualidade de seus insumos e serviços, que são fundamentais para a reconhecida qualidade de nossos produtos e serviços?
- c) **Resposta ou Comprometimento:** O fornecedor reconhece a necessidade de flexibilidade e agilidade em resposta às demandas do mercado, transformando nosso compromisso em seu próprio?
- d) **Desempenho de Entrega - Data e Quantidade:** O fornecedor compreende que prometer e cumprir gera credibilidade e que nossa promessa depende da promessa de toda a cadeia produtiva na qual se insere?
- e) **Custo:** O fornecedor concorda que o sucesso nos negócios não é alcançado a qualquer custo, mas sim a um custo aceito pelo mercado, buscando o aprimoramento contínuo de seus processos para otimizar custos?
- f) **Trabalho Forçado:** O fornecedor **concorda e repudia o envolvimento ou apoio à utilização de trabalho forçado**. Garante que os trabalhadores não terão seus documentos retidos ou serão obrigados a trabalhar como condição de admissão (Requisito 8.4.1.4 da ABNT NBR 15906:2021).
- g) **Trabalho Infantil:** O fornecedor **concorda e repudia o envolvimento ou apoio à utilização de trabalho infantil**, com a única exceção do contrato de trabalho especial do Menor Aprendiz com idade a partir de 15 anos, conforme legislação e condições específicas (Requisito 8.4.1.4 da ABNT NBR 15906:2021).
- h) **Saúde e Segurança:** O fornecedor proporciona um ambiente de trabalho seguro e saudável, incluindo acesso à água potável, banheiros limpos, equipamentos de segurança individuais e coletivos e treinamento para seu uso, tomando medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde?
- i) **Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva:** O fornecedor respeita o direito de seus funcionários de formarem ou se associarem a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias?

j) Discriminação: O fornecedor coíbe qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política. A empresa não permite comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo ou exploratório?

k) Práticas Disciplinares: O fornecedor coíbe a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos seus trabalhadores?

l) Expediente de Trabalho: O fornecedor não aplica aos seus trabalhadores uma jornada de trabalho superior a 44 horas por semana, permitindo no máximo 12 horas extras semanais remuneradas, garantindo ainda no mínimo um dia de descanso neste período e cumprindo a legislação e normas de seu ramo de atividade?

m) Remuneração: O fornecedor assegura que os salários pagos satisfaçam os padrões mínimos locais, sendo sempre suficientes para atender às necessidades básicas dos trabalhadores e permitir alguma renda extra, e que sejam pagos de maneira conveniente?

n) Sistema de Gestão: O fornecedor possui um sistema de gestão que atenda às necessidades básicas de seus clientes no que tange à qualidade de seus produtos e/ou serviços e aos prazos acordados?

3.4. Resposta ao Fornecedor

- Após a análise, será enviado um retorno ao fornecedor/prestador de serviço (preferencialmente por e-mail) informando sobre a sua classificação como APTO ou INAPTO.

4. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O processo de aquisição é estruturado para garantir a melhor relação custo-benefício e a adequação às necessidades do Cartório:

4.1. Tipos de Aquisição

- **Aquisição Rotineira:** Destinada a suprir necessidades diárias e de baixo impacto operacional. Realizada com fornecedores já cadastrados e aprovados.
- **Aquisição Eventual:** Destinada a necessidades específicas, de maior impacto ou que exijam novos fornecedores.

4.2. Processo de Aquisição

1. **Identificação da Necessidade:** O Oficial/Substituto avalia a necessidade do produto ou serviço.

2. **Consulta a Fornecedores:** Para aquisições eventuais, ou se o fornecedor atual estiver com avaliação abaixo de 70, os Auxiliares de Cartório buscam orçamentos de, no mínimo, três fornecedores (priorizando os cadastrados e com bom desempenho).
3. **Seleção e Aprovação:** A escolha é baseada na melhor relação entre preço, prazo, qualidade e histórico de desempenho do fornecedor. A aprovação final cabe ao Oficial ou responsável.

5. RECEBIMENTO, CONFERÊNCIA E ARMAZENAMENTO

Esta etapa garante que os produtos e serviços recebidos estejam em conformidade com o pedido:

5.1. Conferência na Chegada

- Na chegada, as compras são conferidas quanto ao destinatário e volume. Qualquer divergência resulta em contato imediato com o fornecedor.

5.2. Verificação Qualitativa e Quantitativa

- Após a conferência inicial, é realizada uma verificação detalhada da quantidade e qualidade dos produtos. Anomalias são registradas como não conformidades no SGT (Sistema de Gestão e Tecnologia) pelo Substituto.

5.3. Armazenamento

- Os produtos aprovados são encaminhados para armazenamento em locais designados, devidamente separados e identificados por categorias (e.g., material de escritório, material de limpeza, copa/cozinha), assegurando a organização e conservação.

6. AVALIAÇÃO E GESTÃO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES

A avaliação é um pilar fundamental para a melhoria contínua da nossa cadeia de suprimentos, conforme o **PQTA** que exige avaliações regulares, **no máximo, a cada 12 meses**. No 1º Ofício, realizamos este processo **no mínimo semestralmente** para garantir a agilidade no feedback e na busca por melhorias.

6.1. Periodicidade e Responsabilidade

- O Oficial e/ou o responsável pelas compras realizará a Avaliação de Fornecedores e/ou Prestadores de Serviço **semestralmente (duas vezes ao ano)** com todos os fornecedores cadastrados.

6.2. Critérios de Avaliação

A avaliação leva em consideração os seguintes aspectos:

- **a) Fornecimento – Data e Quantidade:** Cumprimento dos prazos e quantidades acordadas, gerando credibilidade nos negócios.

- **b) Flexibilidade:** Capacidade de adaptação a aumentos e reduções nos pedidos, bem como manutenção de estoque mínimo para cumprimento do fornecimento, demonstrando agilidade às demandas do mercado.
- **c) Logística:** Administração e organização dos serviços, cumprimento das especificações contratuais e acesso a um serviço de comunicação eficiente.
- **d) Serviços:** Comprometimento com um esforço conjunto, rapidez na informação, colaboração e tempo de reação a reclamações ou ações especiais, bem como o engajamento em novos projetos.

6.3. Feedback e Plano de Ação

- Será fornecido feedback individualizado aos fornecedores por e-mail, através de um relatório de avaliação.
- **Fornecedores com avaliação abaixo de 70 (setenta):** Em vez de apenas buscar um novo fornecedor, o Cartório poderá iniciar um diálogo com o parceiro para identificar as causas da baixa performance e, quando aplicável, desenvolver um plano de ação conjunto para melhoria contínua. Caso a melhoria não seja alcançada, a busca por novos fornecedores será iniciada. Esta abordagem visa fortalecer a parceria e otimizar a cadeia de suprimentos.

7. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES COM FORNECEDORES

Um processo claro de gestão de não conformidades é essencial para a qualidade e eficiência.

7.1. Registro de Não Conformidades

- Qualquer anomalia ou desvio identificado em produtos ou serviços recebidos deve ser registrado como não conformidade no SGT pelo Substituto.

7.2. Análise e Comunicação

- O Cartório realizará a análise da causa raiz da não conformidade e comunicará formalmente o fornecedor, solicitando a implementação de ações corretivas.

7.3. Monitoramento e Eficácia

- A implementação e a eficácia das ações corretivas propostas pelo fornecedor serão monitoradas pelo Cartório. Somente após a verificação da eficácia, a não conformidade será encerrada no SGT.

Atenciosamente,

Sinfrônio Ferreira de Souza
Oficial de Registro