



**Fecomércio RS**

**Sesc | Senac**

# Manual do Fornecedor

PROCEDIMENTOS DE SELEÇÃO E AVALIAÇÃO



---

## SUMÁRIO

Introdução.....	<b>4</b>
Conhecendo a Fecomércio-RS.....	<b>5</b>
Missão, visão, princípios, bandeiras defendidas.....	<b>6</b>
Produtos e serviços adquiridos.....	<b>7</b>
Interação entre a Fecomércio-RS e Fornecedores.....	<b>9</b>

---

---

## INTRODUÇÃO

Este manual tem como finalidade aprimorar as relações entre a Fecomércio-RS e seus fornecedores, descrever os requisitos mínimos para o fornecimento de produtos e serviços e contribuir para que seus fornecedores elevem o padrão de qualidade de seus produtos e/ou serviços, aprimorem seu sistema de gestão, estreitem os relacionamentos comerciais e, finalmente, elevem seu potencial de negócios, tanto com nossa entidade como com as demais empresas. Visa ainda informar de que forma nos relacionamos com nossos principais fornecedores, desde a seleção, contratação e avaliação dos mesmos.

---

## CONHECENDO A FECOMÉRCIO-RS

Presente em todos os pontos do Rio Grande do Sul, a Fecomércio-RS - Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul - utiliza sua força política e institucional em prol de toda a comunidade gaúcha. Opera com representatividade na defesa dos interesses do empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, promovendo o empreendedorismo e o desenvolvimento de 570 mil empresas, responsáveis por aproximadamente 1 milhão e 600 mil empregos formais no Estado.

O Sistema Fecomércio-RS é constituído por 112 sindicatos patronais em sua base, para subsidiar e intensificar suas ações. Além disso, gerencia o Sesc/RS e o Senac/RS, com mais de uma centena de unidades operacionais no Estado, proporcionando ações nas áreas de bem-estar social e qualificação profissional a milhares de gaúchos.

Atuamos de forma proativa na promoção do empreendedorismo, atualização e qualificação do setor e na defesa de políticas públicas eficazes, que estimulem o desenvolvimento dos negócios no Estado, auxiliando as empresas a alcançar resultados de excelência com sustentabilidade e crescimento.

---

## MISSÃO

Assegurar às empresas do setor terciário as melhores condições para gerar resultados sustentáveis.

## VISÃO

Liderar as empresas do setor terciário com reconhecida influência no desenvolvimento do Estado.

## BANDEIRAS DEFENDIDAS

- Gestão pública eficiente e eficaz
- Racionalização dos tributos
- Modernização na relação capital e trabalho
- Formalização e longevidade das empresas
- Educação de qualidade

## PRINCÍPIOS

### 1. Busca de Harmonia

Devemos contribuir para a perfeita harmonia na organização e em todas as relações.

### 2. Consciência em Ação

Façamos tudo com consciência, praticando empatia com todos os que poderão ser afetados por nossa decisão.

### 3. Transparência

Devemos trazer à tona a verdade e prezar por ela.

### 4. Responsabilidade Pelo Todo

O espírito é de responsabilidade compartilhada, em que todos assumem a resolução dos problemas.

### 5. Pró-Soluções

Devemos canalizar nossa energia para o construtivo, o preventivo e o inovador.

### 6. Equilíbrio de Interesses

A estrutura de governança delega autoridade para que haja diálogo e deliberações em todas as partes da organização.

### 7. Respeito à Diversidade

Todas as pessoas devem ser tratadas com igualdade, dignidade e imparcialidade.

### 8. Sustentabilidade

Devemos atuar de forma sustentável, contribuindo para a manutenção das futuras gerações.

---

## PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS

A FECOMÉRCIO-RS adquire produtos e serviços dos seguintes segmentos:

- **Assessorias e Consultorias**
- **Brindes**
- **Equipamentos audiovisuais**
- **Hardwares e softwares**
- **Hospedagens**
- **Locação de veículos**
- **Material bibliográfico**
- **Material de consumo**
- **Material de expediente**
- **Material de limpeza e higiene**
- **Material gráfico**
- **Mídia Impressa e Eletrônica**
- **Móveis de escritório**
- **Passagens aéreas / rodoviárias**
- **Segurança e Saúde**
- **Serviços de Alimentação**
- **Serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.)**
- **Serviços de Manutenção**
- **Serviços de Telemarketing e Pesquisa de Mercado**
- **Serviços de educação**
- **Serviços de comunicação**
- **Uniformes executivos**





---

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

Praticamos uma política de relacionamento transparente com os fornecedores e acreditamos que as negociações devem ser sempre balizadas pela honestidade na determinação de preços, no comportamento ético e no equilíbrio de interesses.

Em consonância com a legislação vigente, somos contra qualquer tipo de trabalho infantil ou forçado e prezamos por relações de trabalho adequadas e atividades com o menor impacto ambiental possível, tanto para nós quanto para nossos fornecedores. Também incentivamos para que nossos fornecedores participem de programas de qualidade, pois acreditamos que a melhoria contínua é o caminho para o desenvolvimento empresarial e social e, contribuindo para a acessibilidade a esses programas, mantemos ativo, em nossa sede, o Comitê Setorial do Comércio e Serviços, do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP).

Interagimos e trabalhamos para que nossos fornecedores tenham condições de desenvolver seus processos com profissionalismo e comprometimento, compartilhem as informações sobre o mercado, sobre seus novos desenvolvimentos, regulamentações legais e inovações sobre produtos e serviços, além de trabalharmos para o desenvolvimento de todas as empresas do Rio Grande do Sul.

---

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

A Fecomércio-RS se reserva o direito de romper seu relacionamento comercial, com quaisquer dos fornecedores, caso as recomendações e expectativas apresentadas neste manual não sejam devidamente praticadas pelos fornecedores. A Entidade entende como requisitos essenciais aos fornecedores:

- Análise criteriosa das especificações dos pedidos de compra/especificações do serviço;
- Atendimento das especificações de entrega, preços e prazos acordados;
- Fornecer toda documentação e informações solicitadas, em tempo hábil;
- Realizar todos os procedimentos de faturamento corretamente;
- Pronto-atendimento em caso de dúvidas durante todo processo.

Como forma de interação com nossos fornecedores, disponibilizamos o e-mail [faleconosco@fecomercio-rs.org.br](mailto:faleconosco@fecomercio-rs.org.br) para demandas que se fizerem necessárias e que não forem solucionadas diretamente pela área demandante.

Consideramos muito importante que nossos fornecedores, juntamente com seus colaboradores, incorporem nossos princípios no dia a dia, para que se possa alcançar o resultado desejado por ambas as partes.

---

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

### **Cadastro de fornecedores**

Os fornecedores interessados em cadastrarem-se na Fecomércio-RS deverão enviar seus dados para o e-mail [fecomercio@fecomercio-rs.org.br](mailto:fecomercio@fecomercio-rs.org.br), especificando o ramo de atuação e os serviços ofertados.

### **Seleção e contratação de fornecedores**

A seleção é realizada a partir da criticidade dos itens fornecidos ou dos serviços prestados. Leva-se em consideração preço, qualidade dos serviços prestados e recomendações de outros clientes.

Em alguns casos é levado em consideração o notório conhecimento sobre o que se necessita contratar.

A contratação de serviços pode se dar de duas formas: através da cotação com 03 prestadores de serviços ou através da contratação de consultores específicos, quando assim solicitados e autorizado pela Diretoria Executiva da Entidade. No caso de cotações, a contratação se dará pelo menor preço, desde que aliado à qualidade e ao prazo necessário.

As empresas interessadas devem estar regularmente registradas nos órgãos competentes, e estarem qualificadas para a prestação dos serviços.

São priorizados fornecedores com sede no Estado do Rio Grande do Sul.

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

### Avaliação de fornecedores

A Fecomércio-RS tem como política a avaliação anual de seus principais fornecedores, definidos como aqueles que impactam diretamente nas entregas feitas aos clientes. Esta é uma prática que avalia se os mesmos estão atendendo satisfatoriamente aos requisitos de qualidade exigidos pela Entidade. Esta avaliação é feita pelo gestor da área que interage diretamente com o fornecedor e atesta se o mesmo poderá permanecer suprindo a Entidade com seus insumos e serviços. Esta avaliação é feita por meio de um formulário que mede o Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF) e tem como critérios de avaliação: pontualidade, conformidade, preço, atendimento e condições gerais. O resultado é divulgado diretamente a cada fornecedor, em reunião presencial, independente do percentual apontado no IDF.

Critérios de pontuação do Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF):

Conceito	Pontos	Descrição das medidas a serem tomadas
A	95 a 100	O fornecedor atende em 100% as especificações, atingindo o conceito máximo.
B	85 a 94	O fornecedor apresenta condições e qualidade de fornecimento, mas deve tomar medidas para aprimorá-lo para não incorrer nos mesmos problemas.
C	75 a 84	O fornecedor apresenta condições e qualidade de fornecimento, mas deverá fazer um plano de ação corretiva a fim de não incorrer nos mesmos problemas.
D	55 a 74	O fornecedor apresenta condições e qualidade de fornecimento regulares, devendo tomar sérias medidas para aprimorá-las a fim de não incorrer nos mesmos erros.
E	abaixo de 54	O fornecedor está com o sistema de qualidade comprometido, atingindo conceito insuficiente. Deverá fazer um plano de ação corretiva, imediatamente.

---

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

### **Propriedade da Fecomércio-RS**

Tudo o que for posto à disposição do fornecedor para a execução do Pedido de Compra, inclusive desenhos, é de propriedade exclusiva da Fecomércio-RS e a ela será devolvido logo que solicitado.

Salvo prévia autorização escrita, os materiais referidos acima, desenvolvidos ou aperfeiçoados em colaboração com o fornecedor, somente poderão ser usados para fornecimento à Fecomércio-RS.

### **Serviço de Entrega**

As entregas deverão estar em conformidade com o prazo de entrega, preço, prazo de pagamento, quantidade e qualidade e os produtos deverão vir acompanhados de nota fiscal ou documento fiscal que o equivalha. A entrega de mercadorias deverá ser efetuada de segunda a sexta, das 9:00 às 18:00.

### **Faturamento e Pagamento**

O pagamento será efetuado conforme acordado na compra, mediante, preferencialmente, boleto bancário ou, excepcionalmente, depósito em conta bancária. Os documentos de cobrança deverão ser enviados para a sede da Fecomércio-RS, aos cuidados do setor financeiro. O e-mail para contato do setor financeiro é [financeiro@fecomercio-rs.org.br](mailto:financeiro@fecomercio-rs.org.br).

O prazo para liberação dos pagamentos é de 07 (sete) dias úteis após a entrega da nota fiscal.

A nota fiscal deverá ser correta e totalmente preenchida, e deve apresentar informações de retenções de impostos quando for o caso, além de dados para depósito caso a mesma não venha acompanhada de boleto bancário para quitação do valor. A conta corrente informada deve ser de titularidade da empresa emissora da nota fiscal.

---

## INTERAÇÃO ENTRE A FECOMÉRCIO-RS E FORNECEDORES

### **Produtos/serviços em desacordo**

Sempre que, para recebimento e aceitação do material, houver necessidade de exame, este será feito pela área que interage diretamente com o fornecedor responsável pelo material. Caso o material não esteja de acordo com o contratado, o fornecedor será advertido e deverá sanar as deficiências encontradas no menor prazo possível.

### **Pesquisa com fornecedores**

A Fecomércio-RS se preocupa com a qualidade da relação com seus fornecedores, suas necessidades e expectativas e quer ouvi-los através da Pesquisa Anual de Expectativas com Fornecedores, enviada por email. Este instrumento avalia se os procedimentos internos estão de acordo e satisfatórios para seus fornecedores, além de oferecer um espaço aberto para suas manifestações. Após retorno das pesquisas, as informações são repassadas para as áreas internas para análise e adequações possíveis.





Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul (Fecomércio-RS)  
Av. Alberto Bins, 665/13º andar - Centro Histórico - CEP 90030-142 - Porto Alegre/RS  
Fone: (51) 3286-5677 | [fecomercio@fecomercio-rs.org.br](mailto:fecomercio@fecomercio-rs.org.br) | [www.fecomercio-rs.org.br](http://www.fecomercio-rs.org.br)