

MANUAL DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

ÁREA: Administrativa

DEPARTAMENTO: Compras

RESPONSÁVEL: Eder dos Santos Gerelli

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
1 INTRODUÇÃO	4
1.1 Quem Somos.....	4
1.2 Escopo.....	5
1.3 Objetivo	5
2 ORIENTAÇÕES DE SUPRIMENTOS E LOGISTICA.....	5
2.1 Entrega de Mercadorias	6
2.1.1 Acesso de Fornecedores	6
2.1.2 Regras de Segurança na Entrega de Mercadorias	6
2.2 Formas e Prazos de pagamentos	6
2.2.1 Recebimento de Faturas.....	7
2.3 Informações Importantes	7
3 HORÁRIOS DE RECEBIMENTO NAS UNIDADES DA CRELUZ	7
4 CADASTRO E HOMOLOGAÇÃO	7
4.1 Cadastro	7
4.2 Homologação	8
4.2.1 Padronização de produtos	8
5 MONITORAMENTO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.....	8
5.1 Monitoramento e Qualificação de Fornecedores	8
5.1.1 Itens de Controle	8
6 AVALIAÇÃO E DESEMPENHO DE FORNECEDORES.....	8
6.1 Índices de qualificação de fornecedores (IQF).....	8
6.1.1 Critérios para o cálculo do IQF	9

APRESENTAÇÃO

A gestão da qualidade, no contexto atual, consolida-se como um valor institucional e um compromisso permanente com a excelência. Mais do que a aplicação de métodos, normas e ferramentas de gestão, trata-se de um processo cultural contínuo, sustentado pelo comprometimento das lideranças, pela valorização das pessoas, pelo engajamento das partes interessadas e pela busca constante da satisfação de nossos associados.

A **Cooperativa Creluz**, fundamentada nos princípios do cooperativismo, **mantém uma atuação consistente e responsável nas dimensões Ambiental, Social e de Governança (ESG)**, integrando a sustentabilidade às suas decisões estratégicas e operacionais. Como **signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)**, a Cooperativa adota e promove os princípios universais relacionados aos direitos humanos, às relações de trabalho, à proteção do meio ambiente e à integridade e ética nos negócios.

Reforçando esse compromisso, a Creluz possui **certificação nas normas internacionais ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade), ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação) e ISO 45001 (Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional)**, evidenciando sua dedicação à melhoria contínua, à proteção das informações, à segurança das pessoas e à confiabilidade de seus processos.

Nesse sentido, a **Creluz entende que o relacionamento com fornecedores e parceiros estratégicos é parte fundamental de sua cadeia de valor**. Assim, prioriza a seleção e a manutenção de relações comerciais com fornecedores que demonstrem capacidade técnica comprovada, conformidade legal, práticas éticas e transparentes, responsabilidade socioambiental e compromisso com a saúde, a segurança e o bem-estar das pessoas.

Este **Manual de Relacionamento com Fornecedores estabelece diretrizes que visam fortalecer parcerias pautadas na confiança, na responsabilidade e na conformidade** com os valores institucionais da Cooperativa Creluz, contribuindo para a perenidade do negócio e para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua.

1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Relacionamento com Fornecedores **estabelece os requisitos, diretrizes e critérios que devem ser observados** por fornecedores e parceiros da Cooperativa Creluz no fornecimento de materiais e na prestação de serviços, assegurando a conformidade com os padrões institucionais, legais, normativos e de sustentabilidade adotados pela Cooperativa.

Com o objetivo de garantir clareza, objetividade e atualização permanente das informações institucionais, a Missão, Visão, Valores, Princípios Cooperativistas e as Políticas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) não são reproduzidas neste manual, devendo ser obrigatoriamente consultadas por meio dos QR Codes conforme tabela abaixo, que integram este documento para todos os efeitos:

Identidade Organizacional da Creluz	Sistema de Gestão Integrado – SGI
Os fornecedores devem conhecer, compreender e respeitar a Identidade Organizacional da Cooperativa, disponível em:  https://creluz.com.br/distribuicao/identidade-organizacional	Os fornecedores devem atender e alinhar suas práticas às diretrizes do Sistema de Gestão Integrado da Creluz, incluindo as certificações internacionais, disponível em:  https://creluz.com.br/distribuicao/sistema-de-gestao-integrado
	

Tabela 1: Identidade Organizacional e SGI

O não atendimento às diretrizes e princípios estabelecidos nesses documentos **pode resultar em restrições, desqualificação ou encerramento do relacionamento comercial**, conforme critérios internos da Cooperativa.

1.1 Quem Somos

A **Creluz** é uma **Sociedade Cooperativa de Infraestrutura**, com seis décadas de atuação, localizada na Região Norte do Rio Grande do Sul, com abrangência em 36 municípios e atendimento a mais de 24 mil associados.

A Cooperativa **atua de forma ética, responsável e sustentável**, devendo suas atividades e relações comerciais estar alinhadas aos princípios do cooperativismo, às práticas ESG (Ambiental, Social e Governança), ao Pacto Global da ONU e aos requisitos legais e normativos aplicáveis. Os fornecedores devem reconhecer e respeitar esse posicionamento institucional em todas as interações com a Creluz.

1.2 Escopo

Os requisitos estabelecidos neste manual **aplicam-se a todos os fornecedores e prestadores de serviços**, atuais ou potenciais, que mantenham ou pretendam manter relacionamento comercial com a Cooperativa Creluz.

Este manual **abrange a sistemática de seleção, qualificação, desenvolvimento, avaliação e monitoramento de fornecedores**, sendo seus critérios considerados **requisitos mínimos obrigatórios** para o fornecimento de materiais e a prestação de serviços, independentemente da natureza do contrato ou da forma de contratação.

1.3 Objetivo

Este manual tem por objetivo **estabelecer e padronizar critérios que devem disciplinar e assegurar o controle das aquisições de produtos e serviços**, bem como **definir diretrizes para a avaliação e o monitoramento do desempenho dos fornecedores**.

O cumprimento deste manual **visa assegurar que os fornecedores atendam aos requisitos de qualidade, segurança da informação, saúde e segurança ocupacional, responsabilidade socioambiental, conformidade legal e alinhamento aos princípios institucionais da Cooperativa Creluz**.

2 ORIENTAÇÕES DE SUPRIMENTOS E LOGISTICA

O Departamento de Compras da Cooperativa Creluz deve assegurar a aquisição de bens e serviços que atendam aos requisitos técnicos, legais, econômicos, socioambientais e de sustentabilidade, buscando parceiros idôneos, qualificados e comprometidos com as boas práticas de gestão.

O relacionamento com fornecedores **deve ser pautado pela transparência, ética, confiabilidade e atendimento aos requisitos contratuais**, sendo obrigatória a observância das seguintes diretrizes:

- O Pedido de Compra e o Contrato de Fornecimento são os únicos documentos válidos para formalização da negociação e do pagamento;
- O número do Pedido de Compra deve constar obrigatoriamente na nota fiscal;
- Os produtos e as notas fiscais devem ser entregues no local indicado no Pedido de Compra;
- O fornecedor deve conhecer, cumprir e manter-se atualizado quanto à legislação aplicável à sua atividade;
- Alterações relevantes devem ser comunicadas imediatamente no momento da confirmação do pedido;
- O cadastro do fornecedor deve ser mantido atualizado junto à Creluz;

- Os fornecimentos devem atender integralmente aos volumes, prazos, qualidade e condições comerciais acordadas;
- O fornecedor deve assegurar sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas, comerciais ou institucionais às quais tiver acesso;
- Não é permitido fornecer produtos ou alterar condições comerciais por solicitação de colaboradores fora do Departamento de Compras, salvo autorização formal da Direção.

2.1 Entrega de Mercadorias

2.1.1 Acesso de Fornecedores

O acesso de fornecedores às dependências da Creluz **deve ocorrer exclusivamente nos horários de recebimento estabelecidos** por cada unidade. Entregas fora do horário comercial devem ser previamente comunicadas ao Departamento de Compras e estão sujeitas à aprovação.

Todos os fornecedores, entregadores ou representantes **devem identificar-se na portaria ou recepção**, mediante apresentação de documento oficial. A circulação em áreas internas **somente é permitida quando acompanhada** por colaborador autorizado.

O uso de **crachá de identificação é obrigatório** durante toda a permanência nas dependências da Cooperativa.

2.1.2 Regras de Segurança na Entrega de Mercadorias

Durante a permanência nas unidades da Creluz, os fornecedores **devem cumprir rigorosamente** as normas internas de **Saúde, Segurança e Meio Ambiente**, alinhadas à ISO 45001.

- É obrigatório o uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados.
- A transportadora deve disponibilizar equipe suficiente para a descarga dos materiais.
- O peso das embalagens deve atender à legislação vigente.
- Os veículos devem estar em perfeitas condições de uso e com documentação regularizada.

2.2 Formas e Prazos de pagamentos

Os pagamentos devem ser realizados preferencialmente **por boleto bancário registrado ou pix**, conforme prazo acordado e formalizado no Pedido de Compra ou Contrato de Fornecimento, contado a partir do recebimento do produto ou serviço.

As **mercadorias** devem ser **entregues conforme especificações do pedido**, acompanhadas, quando aplicável, de laudos e ensaios técnicos.

A Creluz não realiza pagamento de títulos de terceiros, nem autoriza cessão, negociação ou antecipação de recebíveis via *factoring*.

2.2.1 Recebimento de Faturas

A Cooperativa somente aceita notas fiscais após o efetivo recebimento dos produtos ou serviços, sendo vedada a emissão de notas com data anterior ao Pedido de Compra.

2.3 Informações Importantes

- O faturamento deve corresponder ao CNPJ e local de entrega autorizados.
- As NF-e e respectivos arquivos XML devem ser encaminhados para compras@creluz.com.br
- Os boletos bancários devem acompanhar a NF-e ou ser enviados para o mesmo e-mail.
- As especificações técnicas e prazos de validade devem estar em conformidade com o acordado.

3 HORÁRIOS DE RECEBIMENTO NAS UNIDADES DA CRELUZ

A Creluz mantém processo estruturado de cadastro, homologação e qualificação de fornecedores, alinhado ao seu Sistema de Gestão Integrado e às práticas ESG.

São monitorados, no mínimo, os seguintes aspectos:

Almoxarifado Central	Centro Administrativo
Av. Treze de Maio, 1.348 – Centro - Pinhal – RS CEP 98345-000	Av. Treze de Maio, 1.348 – Centro - Pinhal – RS CEP 98345-000
Horário de Recebimento	Horário de Recebimento
Dias da Semana: Segunda a sexta-feira	Dias da Semana: Segunda a sexta-feira
Manhã: 08h às 11h	Manhã: 08h às 11h
Tarde: 13h30min às 17h	Tarde: 13h30min às 17h

Tabela 2: Unidades de Recebimento

4 CADASTRO E HOMOLOGAÇÃO

A Creluz mantém processo estruturado de cadastro e homologação alinhado ao seu Sistema de Gestão Integrado e às práticas ESG.

São monitorados, no mínimo, os seguintes aspectos:

- Regularidade fiscal e comercial.
- Desempenho técnico.
- Pontualidade.
- Qualidade.
- Responsabilidade socioambiental.
- Conformidade legal e contratual.

4.1 Cadastro

O cadastramento não garante participação em processos de cotação ou contratação. A Creluz reserva-se o direito de incluir, suspender ou desativar fornecedores.

Documentos mínimos obrigatórios:

- Contrato Social e alterações;

- Cartão CNPJ;
- Alvarás e licenças;
- Certidões fiscais;
- Balanços contábeis;
- Referências bancárias e comerciais.

A documentação deve ser enviada digitalmente para compras@creluz.com.br

Qualquer alteração cadastral deve ser comunicada imediatamente ao Departamento de Compras.

4.2 Homologação

A homologação consiste na análise técnica, jurídica, fiscal e econômico-financeira, podendo ser solicitada documentação complementar.

4.2.1 Padronização de produtos

Os produtos devem ser avaliados pela área técnica, que emitirá parecer quanto à viabilidade, conformidade e padronização, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade e desempenho.

5 MONITORAMENTO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

5.1 Monitoramento e Qualificação de Fornecedores

O desempenho dos fornecedores deve ser monitorado continuamente, com registro de não conformidades e ações corretivas.

5.1.1 Itens de Controle

Descrição do Item	Método
Prazo de entrega	Entrega fora do prazo acordado configura não conformidade.
Quantidade	Divergências de quantidade, avarias ou falhas logísticas serão registradas.
Qualidade	Não conformidades técnicas devem ser registradas e tratadas. A Creluz pode realizar visitas técnicas e inspeções, mediante agendamento.
Conformidade de Notas Fiscais	Erros fiscais impactam negativamente a avaliação do fornecedor.

Tabela 3: Itens de Controle

6 AVALIAÇÃO E DESEMPENHO DE FORNECEDORES

Os fornecedores homologados **iniciam com conceito máximo de IQF**. As avaliações são realizadas a cada fornecimento.

6.1 Índices de qualificação de fornecedores (IQF)

O IQF é calculado com base nas ocorrências registradas e consolidado anualmente. A média da pontuação do período será o conceito de IQF Anual do fornecedor.

6.1.1 Critérios para o cálculo do IQF

Na tabela abaixo, consta a metodologia para o cálculo do IQF.

Ocorrências	Conceito	Pontuação
Zero	Ótimo	10
1 a 2	Bom	8
3 a 5	Regular	4
6	Ruim	0

Tabela 4: Critérios para Cálculo do IQF



creluz®
Uma ideia que ilumina