

# MANUAL DO FORNECEDOR

# 1. INTRODUÇÃO



Fundada em 1958, a Itamaracá Transportes é uma empresa pernambucana que integra o Conorte – Consórcio responsável pelo lote 01 do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife. Sua operação atende o litoral norte da metrópole, envolvendo oito dos seus municípios: Recife, Olinda, Paulista, Abreu e Lima, Araçoiaba, Igarassu, Itapissuma e Ilha de Itamaracá.

Atualmente conta com uma frota de 221 veículos e gera mais de 800 empregos diretos, realizando 2.138 viagens, transportando em média mais de 120.000 passageiros por cada dia útil de operação.

Somos certificados na ISO 9001 – Qualidade e na ISO 14001 – Meio Ambiente por isso todas as nossas práticas visam buscar a satisfação das partes interessadas, a proteção ambiental e as sustentabilidade da empresa.

## 2. NOSSA POLÍTICA

**QUEM SOMOS:** Empresa familiar pernambucana que atua, a três gerações, no setor de transporte público de pessoas, com o propósito de agregar valor a toda a sua cadeia produtiva.

### NOSSOS VALORES:

1. Ética
2. Parceria
3. Responsabilidade
4. Organização e disciplina
5. Melhoria contínua
6. Valorização de equipe e clientes
7. Cumprimento de acordos e normas
8. Compromisso com resultados

**POLÍTICA DE QUALIDADE E MEIO AMBIENTE:** A Itamaracá tem compromisso com a preservação do meio ambiente e com a qualidade dos serviços, por isso tem como propósitos:

- Buscar a melhoria contínua dos processos e dos resultados,
- Procurar atender as expectativas das equipes, clientes, sócios, fornecedores, sindicatos e governos.
- Cumprir as normas e legislações.
- Cuidar do meio ambiente (coleta seletiva, prevenção à poluição e controlar dos naturais).

### 2.1. NOSSOS COMPROMISSOS COM OS FORNECEDORES

Como explicitado em nossos valores prezamos a **responsabilidade** e o **cumprimento das regras** estabelecidas. A prática desses valores junto aos nossos fornecedores se manifesta através das seguintes atitudes:

- Negociação Respeitosa
- Cumprimento dos Contratos
- Cumprimento dos Prazos de Pagamento
- Retenção e Repasse dos Impostos
- Diálogo para a Solução de Conflitos



### 3. ORIENTAÇÕES PARA O DIA-A-DIA

#### 3.1. ACESSO À EMPRESA



A Itamaracá tem um enorme prazer em receber todos que aqui chegam. No entanto, é importante que alguns cuidados sejam tomados de forma a garantir a segurança e o bem estar de todos, a saber:

- Se identifique na chegada. Informe o seu nome, a empresa que você representa, com que área ou com quem deseja falar e aguarde que o nosso porteiro lhe anuncie e autorize a sua entrada.
- Se você estiver de carro ou de moto e for transitar com o seu veículo dentro da empresa, observe as placas indicativas de velocidade (20 km/h) e sentido. Na nossa empresa há circulação rotineira de veículos pesados e é fundamental que as regras de trânsito internas sejam respeitadas, para que possamos garantir a sua segurança e a dos nossos funcionários.
- Só circule sem estar acompanhado por um dos nossos funcionários, se você tiver sido autorizado a fazê-lo, e sendo assim, circule apenas pelos locais que lhe orientaram.
- Para poder acessar a empresa é preciso que você esteja vestido de maneira que julgamos adequada para garantir a sua segurança e a manutenção de um ambiente profissional. Sendo assim não é permitido entrar na empresa trajando bermudas, shorts e camisetas.

### 3.2. NOSSAS REGRAS DE SEGURANÇA

Caso a sua empresa venha a prestar serviço dentro da nossa empresa, será necessário seguir as nossas regras de segurança, a saber:

- O fornecedor será convidado a se apresentar ao nosso setor de segurança do trabalho para explicar o serviço que irá executar;
- O setor de segurança fará uma avaliação dos riscos envolvidos e acordará com o fornecedor as medidas de segurança a serem adotadas pelas duas partes;
- Caso haja, durante o período de permanência do fornecedor na empresa algum exercício de simulação de emergência, o fornecedor necessariamente, deverá se integrar ao exercício e seguir as orientações dos brigadistas e da equipe de segurança do trabalho, só podendo voltar às suas atividades após o término do simulado.
- Se houver transgressão a qualquer regra de segurança previamente acordada a prestação do serviço poderá ser paralisada até que seja regularizada a situação.

### 3.3. NOSSAS REGRAS DE INSPEÇÃO NO RECEBIMENTO DO MATERIAL

Inspecionamos o material que recebemos quanto à:

- Integridade do produto e/ou da embalagem entregue,
- Quanto à validade, quando for o caso,
- Quanto a qualidade do produto, quando possível ser feito no ato da entrega
- Quanto aos requisitos acertados no ato do pedido (quantidade, preço, prazo de pagamento).



### 3.4. NOSSAS REGRAS DE PAGAMENTO

Temos o compromisso com o pagamento em dia. No entanto, para que possamos honrar esse compromisso, precisamos que o fornecedor atente para os seguintes pontos:

- Não realizamos pagamentos sem que haja emissão de Nota Fiscal.
- É necessário que a nota fiscal com o respectivo boleto de pagamento, sejam enviados com antecedência mínima de 8 dias do vencimento da fatura;
- Caso a opção de pagamento seja através de depósito em conta corrente, é preciso atentar que só realizamos essa modalidade de pagamento quando a conta indicada pelo fornecedor for no banco com o qual trabalhamos. Nossos funcionários saberão dar essa informação ao fornecedor.
- A Nota Fiscal emitida pelo fornecedor deve estar de acordo com a legislação vigente e todos os impostos devidos serão retidos para repasse aos governos federal, estadual e municipal conforme for o caso.
- Não realizamos pagamento em dinheiro, salvo em raríssimas ocasiões que se fizerem extremamente necessárias. Nossos pagamentos em quase sua totalidade são feitos através de pagamento eletrônico e algumas outras vezes através de cheque nominal.
- Não realizamos pagamentos a empresas de Factoring, portanto solicitamos que não utilizem os nossos títulos nesse tipo de negociação.

### 3.5. PROPRIEDADE DO FORNECEDOR

Temos o compromisso de cuidar da propriedade do fornecedor quando esta nos for entregue para uso ou guarda. São exemplos de propriedade do fornecedor: equipamentos, ferramentas, materiais, software etc.

Cabe ao fornecedor, se assim desejar, registrar a entrega ou documentar a guarda através de documentos como: protocolos, contratos ou qualquer outro instrumento que julgue mais conveniente.

Para que possamos garantir a integridade do que nos foi confiado, é recomendável que o fornecedor avalie em conjunto com a Itamaracá as condições de uso e guarda.

Seremos responsáveis pela devolução ao fornecedor da sua propriedade, assim que cesse o uso ou que haja solicitação expressa por parte do fornecedor, desde que, não haja nenhum impedimento legal.

### 4. APROVAÇÃO E AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

Para se tornar um fornecedor regular da Itamaracá, fazemos por um processo de aprovação onde avaliamos:

- a) **Portfólio de produtos:** se o portfólio do fornecedor é de nosso interesse.
- b) **Prazo de pagamento:** se o fornecedor oferece prazo e parcelamento.
- c) **Entrega:** se o fornecedor tem logística de entrega e qual o prazo mínimo de entrega.
- d) **Adesão ao sistema de cotação via web:** se o fornecedor participa ou tem disponibilidade para participar do sistema de cotação ao qual somos aderentes.

Caso se trate de fornecedor cujo o produto ou serviço fornecido seja avaliado por nós como tendo impacto no meio ambiente, será analisada também toda a documentação legal, como: Licença Ambiental do órgão competente, Atestado de Regularidade do Corpo de Bombeiros, Alvará de funcionamento da Prefeitura e qualquer outra específica do ramo de atuação do fornecedor.

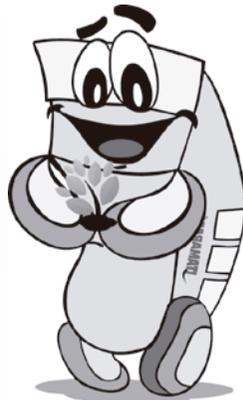
Realizamos a avaliação de fornecedores de maneira sistemática. Temos por regra avaliar todos os fornecedores, cujo material ou o serviço prestado, tenha impacto no nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI) – qualidade e meio ambiente, no entanto podemos avaliar qualquer fornecedor que julgemos necessário.

Seguem os nossos critérios de avaliação:

- a) **Qualidade do produto entregue:** Se o produto normalmente é entregue em bom estado e possui a qualidade desejada ou se o serviço foi bem executado.
  - b) **Adequação do produto entregue com o pedido feito e com a Nota fiscal emitida:** Se o produto e a quantidade entregue condizem com o pedido e com a Nota Fiscal emitida, quando se tratar de material, e atendimento ao serviço contratado, quando se tratar de serviço.
  - c) **Prazo de entrega:** Se o produto foi entregue no prazo ou se o serviço foi concluído no prazo.
- Aqueles fornecedores que tiverem qualquer um dos critérios avaliado como insatisfatório serão convidados a comparecerem para uma conversa para que juntos possamos analisar e traçar um plano de melhoria.

## 5. OS FORNECEDORES E A SUA RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

Temos um compromisso grande com o meio ambiente e por isso procuramos fomentar esse cuidado junto aos nossos fornecedores, principalmente àqueles que geram impacto ambiental mais relevante em função do serviço executado e/ou do produto comercializado. Para isso buscamos conhecer suas práticas através da aplicação do “Questionário de Avaliação Ambiental dos Fornecedores” que é aplicado de forma amostral anualmente.



Podemos requerer uma visita às instalações do fornecedor a qualquer tempo, inclusive com o objetivo de auditar a parte do processo que nos atinge de maneira direta ou indireta, para tanto entraremos em contato para agendamento prévio e fechamento dos acordos necessários.

## 6. SOBRE NOSSA CONDUTA ÉTICA

É importante explicitar que repudiamos todo e qualquer tipo de negociação que vise garantir vantagem a qualquer fornecedor. As negociações devem sempre ser conduzidas no sentido de buscar a melhor condição para a Itamaracá.

Caso algum fornecedor se sinta prejudicado em uma negociação ou seja vítima de proposta indecorosa por parte de qualquer um dos nossos funcionários, de qualquer nível hierárquico, deve procurar a Diretoria de Relacionamentos Institucionais, que hoje é ocupada pela Sócia-Diretora Maria Amélia Bezerra Leite, para relatar o ocorrido. Garantimos a apuração e o tratamento do ocorrido, bem como o devido retorno ao fornecedor. O contato pode ser mantido através do nosso PABX ou pelo E-mail [amelia@itamaraca.com.br](mailto:amelia@itamaraca.com.br).

Da mesma forma, repudiamos qualquer prática usada por um fornecedor que busque ser beneficiado nas negociações através do oferecimento de vantagens aos nossos funcionários. Trataremos com o mesmo rigor os envolvidos, funcionário e fornecedor.

## **7. COMO SE COMUNICAR CONOSCO**

Para se comunicar conosco basta escolher o caminho que julgar mais conveniente:

- Site:  
**[www.itamaraca.com.br](http://www.itamaraca.com.br)**
- E-mail:  
**[relacionamento@itamaraca.com.br](mailto:relacionamento@itamaraca.com.br)**
- Telefone:  
Utilize o número do nosso PABX informado no nosso site.
- Face a face:  
Teremos prazer em receber os nossos parceiros. Se julgar mais adequado marque uma conversa com a gerência que você deseja interagir através do seu contato aqui na Itamaracá

**ITAMARACÁ**  
TRANSPORTES

[www.itamaraca.com.br](http://www.itamaraca.com.br)



itamaraca



itamaracatransportes