

# MANUAL DE **FORNECEDORES E PARCEIROS**

MARÇO DE 2024

## Sumário

I. INTRODUÇÃO .....	3
I.1 QUEM SOMOS .....	3
I.2 NOSSOS VALORES .....	3
I.3 OBJETIVO .....	3
II. QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES .....	4
II.1 NOSSOS VALORES .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
III. EXCLUSÃO DA BASE DE FORNECEDORES .....	5
IV. NOTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES .....	5
V. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES .....	6
VI. COMPLIANCE .....	7
VI.1 CÓDIGO DE CONDUTA .....	7
VI.2 CANAL DE DENÚNCIAS .....	7
VII. SUSTENTABILIDADE .....	8
VII.1 TRABALHO ILEGAL .....	8
VII.2 SAÚDE E SEGURANÇA .....	8
VII.3 DISCRIMINAÇÃO .....	8
VIII. COMPROMISSO COM A ÉTICA NOS NEGÓCIOS .....	9
VIII.1 RELAÇÕES COMERCIAIS .....	9
VIII.2 ANTICORRUPÇÃO E ANTITRUSTE .....	9
VIII.3 CONFLITO DE INTERESSES .....	9
VIII.4 BRINDES, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE .....	9
VIII.5 PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD .....	10
VIII.6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO .....	10
IX. COMPROMISSO COM NOSSA RELAÇÃO DE NEGÓCIO .....	10
IX.1 IMAGEM E REPUTAÇÃO .....	10
X. INFORMAÇÕES DE FATURAMENTO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

# I. INTRODUÇÃO

## I.1 QUEM SOMOS

A True tem uma trajetória de 28 anos no mercado, dedicando-se ao desenvolvimento de soluções e sistemas de informática especializados nas áreas da saúde, cobrança e automação industrial.

Nosso compromisso reside na criação e implementação de soluções tecnológicas sob medida para atender às necessidades específicas de nossos clientes. Oferecemos ferramentas que otimizam processos e facilitam tomadas de decisão, com um compromisso inabalável com a qualidade e um suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A história da True está intrinsecamente ligada à informatização dos sistemas públicos de atendimento de urgência e emergência. Ao longo dos anos, temos crescido e evoluído, buscando constantemente inovação e disseminando entre nossos colaboradores e parceiros a responsabilidade de fornecer produtos para o setor da saúde, focando sempre no propósito de salvar vidas.

## I.2 NOSSOS VALORES

Os valores da True consistem em um conjunto de crenças e pressupostos que balizam a gestão estratégica, organizacional e de pessoas, orientando todas as ações e decisões internas e externas da True e de seus membros.

Aplicam-se a todas as operações da True e a todas as pessoas que exercem atividades em nome dela: colaboradores (independente da sua função ou posição hierárquica), administradores (membros do Conselho de Administração e Diretoria), estagiários, prestadores de serviços e contratados.

São valores da True:

✓ Colaboração e comprometimento

Alavancamos o resultado coletivo, capacitando os indivíduos e promovendo a comunicação clara e transparente entre colaboradores, clientes e parceiros.

✓ Sustentabilidade, responsabilidade social e ética

Gerar valor com balanço positivo, protegendo a sociedade e o meio ambiente.

✓ Respeito e Transparência

Falar sempre a verdade para conquistar e manter a confiança, que é a base de qualquer relacionamento sadio e duradouro.

✓ Inovação

Utilizar a tecnologia para promover a vida.

## I.3 OBJETIVO

O propósito deste manual é estabelecer critérios gerais, complementados conforme necessário por outras normas internas e disposições contratuais. Seu objetivo é garantir o controle eficaz da aquisição de produtos e serviços, de acordo com os padrões estabelecidos pela administração da True. Além disso, visa a avaliação do desempenho dos fornecedores, fornecendo orientações para que possam atender aos requisitos de qualidade

estabelecidos pela True.

## II. QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A True detém exclusivamente a competência para homologar ou excluir fornecedores de acordo com os requisitos específicos de avaliação, os quais podem ser revisados periodicamente conforme decisão interna da empresa. O processo é conduzido unicamente pelo Setor Administrativo, que pode ser contatado através de seus responsáveis ou pelo e-mail [administrativo@true.com.br](mailto:administrativo@true.com.br).

Os fornecedores que tiverem interesse em serem cadastrados na base de fornecedores da True deverão enviar os dados para cadastro, através do e-mail [administrativo@true.com.br](mailto:administrativo@true.com.br), informando no campo Assunto "Solicitação de Cadastro Pessoa Jurídica" para que seja submetido, juntamente com a lista de documentos pertinentes que é detalhada a seguir, neste manual.

### II.1 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

#### II.1.I Fornecedores sem contrato e sem mão de obra alocada

Os documentos necessários para a análise de homologação são:

- Alvará de localização e funcionamento expedido pelo órgão municipal
- Cartão CNPJ
- Certidão negativa de débitos municipal, estadual e federal.
- Certidão de Regularidade CNDT e FGTS
- Inscrição municipal e/ou estadual
- Contrato Social

#### II.1.II Fornecedores com contrato

- Todos os documentos listados acima
- Acordo de nível de atendimento
- Termo de confidencialidade

#### II.1.III Fornecedores com contrato com mão de obra alocada

- Kit de admissão: ASO, Ficha Registro, Ficha de EPs, contrato de trabalho e CTPS (páginas de qualificação, identificação e contrato trabalho),
- Aviso de férias e recibo de férias (assinado com comprovante de pagamento)
- Folha ponto
- Convenções coletivas aplicáveis no âmbito dos trabalhadores terceirizados
- Kit demissional: ASO, Aviso de dispensa, TRCT e comprovante de pagamento, GRRF (com comprovante de recolhimento), extrato do FGTS e folha ponto do mês da rescisão
- Folha de pagamento e resumo geral da folha (separada por tomador/obra), incluindo 13º (1ª e 2ª parcelas)
- Planilha - controle de terceiros (nome completo, CPF, cargo/função, data admissão, data demissão e data férias)
- Recibo do pagamento dos salários e benefícios / relação bancária

- SEFIP (Relação de Empregados-RE, resumos, FPAS, relação tomadores/Obras-RET, protocolo de envio de arquivo, resumo analítico GRF e GPS e comprovante de declaração à previdência)

### III. EXCLUSÃO DA BASE DE FORNECEDORES

---

Diferentes fatores podem ocasionar o bloqueio de fornecimento, impedindo o fornecedor de receber novos pedidos de compra ou mesmo gerando a suspensão ou cancelamento dos pedidos pendentes:

- Documentação faltante, vencida ou irregular.
- Não conformidades com os produtos ou serviços fornecidos.
- Infração a regulamentações legais.
- Conflito com políticas e normas internas da True.
- Desrespeito às condições acordadas.
- Desempenho insuficiente recorrente.

Dependendo da gravidade da ocorrência ou da falha em conseguir solucionar a situação indesejada, a True pode decidir pela exclusão do fornecedor da base interna.

### IV. NOTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

---

Sempre que algum colaborador da True observar algum problema nos produtos fornecidos ou nos serviços prestados, deverá registrar uma não-conformidade de fornecedor, preenchendo o formulário disponível na rede interna da empresa, de acordo com as seguintes categorias:

- Pontualidade das Entregas
- Qualidade das Entregas
- Qualidade dos Produtos, Serviços ou Atendimento
- Conformidade de Notas Fiscais e Documentação
- Conformidade de conduta

Esse registro é encaminhado ao Setor de Compras que irá formalizar a não conformidade junto ao fornecedor. Sendo a primeira notificação, será acompanhado o tratamento pontual da situação. Se na mesma categoria de Não conformidade estiver reincidindo pela segunda vez em menos de 60 dias, um plano de ação deverá ser solicitado ao fornecedor.

Em caso de não apresentação de um plano de ação para tratar as não conformidades, a True poderá suspender novos pedidos, pagamentos e exclusão da base de fornecedores.

## V. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A avaliação do desempenho dos fornecedores é uma prática fundamental para garantir a qualidade e a eficiência dos produtos e serviços fornecidos à empresa. Com o objetivo de manter um padrão elevado de desempenho e fortalecer as relações com os parceiros comerciais, nossa empresa realiza uma avaliação semestral dos fornecedores, utilizando critérios específicos e pesos atribuídos a cada um deles.

Os critérios considerados nesta avaliação são os mesmos utilizados para identificar não conformidades, refletindo assim os aspectos cruciais para o sucesso da parceria. São eles:

**Pontualidade (25%):** Este critério avalia a capacidade do fornecedor em cumprir prazos estabelecidos para entregas de produtos ou serviços. Pontualidade é essencial para manter a eficiência operacional e satisfazer as demandas dos clientes.

**Qualidade das entregas (25%):** A qualidade das entregas é um fator determinante para garantir a satisfação dos clientes finais. Nesta categoria, avaliamos a conformidade dos produtos ou serviços em relação aos padrões estabelecidos pela empresa.

**Qualidade do Produto (20%):** Além da qualidade das entregas como um todo, é importante avaliar especificamente a qualidade dos produtos fornecidos. Isso inclui características como durabilidade, funcionalidade, entre outros aspectos relevantes para o seu desempenho.

**Conformidade de Documentação (15%):** A documentação correta e completa é essencial para garantir a conformidade legal e a rastreabilidade dos produtos ou serviços fornecidos. Esta categoria avalia a precisão e integridade dos documentos relacionados às transações comerciais.

**Conduta (15%):** A conduta ética e profissional dos fornecedores é fundamental para manter a integridade e reputação da empresa. Esta categoria avalia o comportamento e as práticas de negócio adotadas pelos fornecedores.

É importante ressaltar que todos os fornecedores iniciam a avaliação com a pontuação máxima em cada componente, refletindo a confiança inicial na parceria. No entanto, a pontuação pode ser reduzida conforme o número de não conformidades registradas em cada uma das categorias ao longo do período avaliado.

Esta abordagem incentiva os fornecedores a manterem altos padrões de desempenho e a corrigirem eventuais falhas de forma proativa, promovendo assim uma relação de parceria sólida e mutuamente benéfica. A avaliação semestral do desempenho dos fornecedores é parte integrante da nossa estratégia de gestão de excelência e contribui para a satisfação dos clientes.

Abaixo, demonstramos as faixas de pontuações que correspondem ao total de Não Conformidades:

Não Conformidades	Pontuação
0	100
Até 2	75
Até 4	50

Até 6	25
7 ou mais	0

Tab 1: Pontuação de NC

A avaliação será compartilhada semestralmente com os fornecedores, através de e-mail. Quando houver um baixo desempenho, o fornecedor deverá encaminhar um plano de ação para a realização das melhorias. A falha nas tentativas de recuperação de desempenho pode ter como consequência o bloqueio do fornecedor ou até mesmo a exclusão da base de fornecedores da True.

## VI. COMPLIANCE

Compliance, em sua abrangência, pode ser resumido como a conformidade da empresa com as normas dos órgãos reguladores. No contexto atual, esse conceito vai além, incluindo também a adesão às regulamentações internas, visando garantir o cumprimento dos requisitos, políticas e normas internas da empresa. Isso promove a governança e a gestão de riscos do negócio, abrangendo tanto regras, políticas e controles internos quanto externos que a empresa deve obedecer.

Para assegurar a continuidade dos negócios, é fundamental que todos os envolvidos com a True ajam em conformidade com essas normas, incluindo colaboradores e fornecedores. Isso garante que a empresa esteja em conformidade com as regulamentações ambientais, trabalhistas, de segurança, civis e outras, garantindo sua aderência a todos os critérios de qualidade e integridade.

### VI.1 CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta foi criado para estabelecer os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os colaboradores e fornecedores da True, independente das suas atribuições e responsabilidades.

O fornecedor precisa estar ciente do nosso “Código de Conduta”, disponível no site da True ([www.true.com.br/integridade](http://www.true.com.br/integridade)) e se comprometer a observar os princípios morais e éticos que devem reger todas as relações, a respeitar os valores fundamentais que pautam a missão da True e a dar ciência e acompanhar o cumprimento do “Código de Conduta” por parte dos seus empregados alocados na execução dos serviços contratados.

### VI.2 CANAL DE DENÚNCIAS

A True disponibiliza um canal para registro de denúncias de desvios em relação ao nosso Código de Conduta. Sempre que o fornecedor notar ou tomar conhecimento de qualquer violação das leis e normas que nos regem, deverá registrar através deste canal. O relato pode ser feito de forma anônima, e asseguramos total confidencialidade. Todas as informações serão investigadas minuciosamente, e as medidas apropriadas serão tomadas.

O canal de denúncias está disponível através do email: [etica@true.com.br](mailto:etica@true.com.br) ou, de forma anônima através

do link: <https://forms.office.com/r/wMPBTLuTTq>

## VII. SUSTENTABILIDADE

---

Refletir sobre questões como ética, transparência, inclusão, meio ambiente e desenvolvimento social tornou-se crucial para assegurar a continuidade e o sucesso dos empreendimentos, sendo imprescindível que sejam integradas à estratégia das organizações.

A True espera de seus fornecedores a atenção aos nossos princípios e valores e, neste sentido, esperamos que todos assim, por meio de um Termo de Compromisso de Responsabilidade Social, a adição dos requisitos abaixo descritos:

### VII.1 TRABALHO ILEGAL

O fornecedor se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo a escravidão e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento de suas atividades e a não empregar trabalhadores menores de 16 anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

Além disso, assume o compromisso de não empregar adolescentes até 18 anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre 22h e 5h.

### VII.2 SAÚDE E SEGURANÇA

A True considera sempre a vida em primeiro lugar em todas as suas atividades. Por isso, não abrimos mão da saúde e segurança de todos os envolvidos em nosso negócio. Reforçamos a necessidade de todos estarem familiarizados e conscientes de todas as normas, políticas, procedimentos internos e práticas de saúde e segurança, e cumpri-los rigorosamente.

Nossos fornecedores devem possuir políticas, procedimentos e práticas de saúde e segurança que sejam de conhecimento de todos e cumpridas por seus empregados e empregadas e subcontratados buscando proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro.

### VII.3 DISCRIMINAÇÃO

Respeitamos as pessoas independentemente de seu gênero, identidade de gênero, cor/ raça, idade, condição física e intelectual, orientação afetivo-sexual, origem, nacionalidade, religião, crença e outros atributos intrínsecos à pluralidade humana. Estamos comprometidos em promover um ambiente de trabalho não discriminatório e equitativo, sendo dever de todos evitar que atitudes como essas aconteçam dentro e fora do ambiente de trabalho e de negócios, incluindo comportamentos inadequados, com conotação sexual, abusiva, agressiva, humilhante ou intimidadora.

Esperamos que nossos Fornecedores possuam o mesmo padrão de comportamento, por qual preza pela promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e livre de práticas discriminatórias, abusos, assédio e



## VIII. COMPROMISSO COM A ÉTICA NOS NEGÓCIOS

### VIII.1 RELAÇÕES COMERCIAIS

Buscamos garantir, mediante avaliações periódicas, que os nossos parceiros de negócios não estejam vinculados a práticas de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Esperamos que os nossos fornecedores também sejam diligentes no que tange o monitoramento e detecção de práticas que possam ser classificadas como lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

### VIII.2 ANTICORRUPÇÃO E ANTITRUSTE

São pilares do nosso Programa de Integridade a prevenção à corrupção e práticas anti concorrenciais. Exigimos de nossos fornecedores as melhores práticas sempre em conformidade com a Lei Anticorrupção e a Lei de Defesa da Concorrência, bem como as principais legislações vigentes que tratam de condutas corruptivas.

A True repudia qualquer prática que possa restringir o comércio ou a livre concorrência e qualquer tipo de corrupção.

### VIII.3 CONFLITO DE INTERESSES

Nossos fornecedores devem apresentar meios que garantam a identificação e tratamento de potencial conflito de interesse no tocante ao seu relacionamento com a True. Nesse contexto são considerados conflitos reais ou aparentes, quando as atividades de um fornecedor e suas relações pessoais, familiares, sociais ou políticas interferem ou têm o potencial de interferir em suas responsabilidades e deveres com a True ou, ainda, quando sua avaliação de uma circunstância possa ou pareça ser afetada pela possibilidade de um benefício pessoal.

Esperamos que nossos fornecedores se comprometam em declarar à True qualquer situação que possa configurar ou parecer configurar um conflito de interesse.

### VIII.4 BRINDES, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE

Oferta e recebimento de brindes, hospitalidades ou entretenimento, ainda que seja uma forma de construção de relacionamentos comerciais, devem ser tratados com muita cautela. Brindes não poderão ser aceitos, exceto em casos de valor simbólico\*, e devem ser negados sempre que possam influenciar ou trazer aparência de influência ao destinatário para a tomada de decisões de negócios.

Convites para participar de cursos e eventos profissionais nacionais e internacionais, somente poderão ser aceitos mediante aprovação formal interna e uma vez comprovado não existir possível conflito de interesses.

Hospitalidades e entretenimento de qualquer tipo não devem ser pedidos ou aceitos. Como regra geral, recusamos ofertas de viagens e acomodações pagas e, caso entendamos existir um propósito válido para a True, para participação no evento ou curso, o tema deve ser decidido internamente pela liderança.

Autoridades do governo ou correlatos a autoridades do governo só poderão receber brindes institucionais desde que aprovados previamente pela área de Governança. Ofertas de financiamento de eventos, almoços, jantares e/ou presentes a entes públicos não são permitidos.

\*Se entende por simbólico, brindes institucionais, de baixo valor material, tais como: canetas, cadernos e outros brindes típicos de marketing.

## **VIII.5 PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD**

A proteção de dados pessoais de nossos empregados(as), candidatos(as) e parceiros de negócios é muito importante para True. Dessa forma, esperamos que os nossos fornecedores apresentem a mesma diligência no que se refere a proteção de dados pessoais de seus empregados(as), parceiros de negócios e colaboradores, assegurando o cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

## **VIII.6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Os fornecedores da True devem possuir medidas de segurança da informação para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da True no âmbito de sua prestação de serviço ou fornecimento.

# **IX. COMPROMISSO COM NOSSA RELAÇÃO DE NEGÓCIO**

---

## **IX.1 IMAGEM E REPUTAÇÃO**

Qualquer conduta inadequada de nossos fornecedores poderá gerar um impacto negativo em nossa imagem e reputação, podendo expor a True a responsabilidades legais, bem como nossos colaboradores(as), representantes e demais parceiros de negócio.

Portanto, também é dever do nosso fornecedor zelar pela imagem e reputação da empresa, além da imagem de sua empresa. Esperamos que nossos fornecedores cumpram todas as leis, regulamentos e normas nacionais ou internacionais que disponham sobre os direitos de propriedade intelectual da marca e direitos autorais da True. A reputação de honestidade e integridade da True é um dos ativos de maior valor para nós.

## X. FATURAMENTO

As notas faturadas em nome da True devem ser enviadas até 15 dias antes de seu vencimento para o email [administrativo@true.com.br](mailto:administrativo@true.com.br)

Para efetivarmos o pagamento, as notas deverão estar acompanhadas das certidões de regularidade da empresa atualizadas e válidas até a data de vencimento da fatura.

Aos contratos que exijam a prestação de contas dos serviços realizados, deverão incluir neste rol de documentos o Relatório de Atendimentos do período referência da fatura emitida.

Qualquer dúvida referente a pagamentos deverão ser enviadas através do email: [administrativo@true.com.br](mailto:administrativo@true.com.br)

### REVISÃO

**Nome:** Camille Garcia

**Posição:** Gestão de Pessoas

**Versão:** 2024/002

### APROVAÇÃO:

**Nome:** Nilton Antonio Goulart

**Posição:** Líder Empresarial

**Data:** 11/02/2024