



MANUAL DE FORNECEDORES

Versão 02

Validade: Jan/2025

Getnet 

A Pagonxt COMPANY



1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

1.2. PROCESSO DE COMPRAS

2. MENSAGEM DO CEO

3. O QUE NOS MOVE?

4. COMO SER UM FORNECEDOR?

5. HOMOLOGAÇÃO

6. PILARES PARA FORNECIMENTO

6.1. ÉTICA E CONDUTA

6.2. SUSTENTABILIDADE & DIVERSIDADE

6.3. QUALIDADE | INOVAÇÃO | CLIENTE

7. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

7.1. AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE

7.2. RESULTADO

8. POLITICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

9. REFORÇOS IMPORTANTES

10. RELACIONAMENTO



1. INTRODUÇÃO



1.1 OBJETIVO

Este manual tem o objetivo de aproximar a Getnet dos seus fornecedores através da transparência de seus processos e políticas, bem como das diretrizes e valores defendidos pela empresa.

Este aplica-se à todo e qualquer fornecedor ativo da Getnet, bem como potenciais fornecedores que gostariam de fazer parte da Cadeia de Suprimentos da Companhia.

1.2 PROCESSO DE COMPRAS

A equipe de Suprimentos é responsável pelo Direcionamento Estratégico, Políticas, Governança dos Processos de Compras e Gestão de Fornecedores da Getnet.

Para a operacionalização da homologação de fornecedores e negociação, a Getnet conta com uma parceira estratégica também vinculada ao Grupo Santander, a Aquanima.



2. MENSAGEM DO CEO



Caro Fornecedor,

Aqui na Getnet, buscamos atuar de forma a fortalecer e assegurar que a Getnet avance como uma das grandes empresas do mercado, com simplicidade, transparência e idoneidade. Atuar dessa forma exige nosso trabalho contínuo e, igualmente, o envolvimento de todos neste propósito.

Muito em linha com nossos valores, enfatizo a importância de alguns pilares na nossa empresa: o nosso **Código de Ética e Conduta** garante que toda a seleção, cotação e contratação de nossos fornecedores procurem respeitar critérios técnicos e processos éticos. Respeitamos o cumprimento da **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)** e todas as normas de tratamento de dados, além de rígidas políticas para atender aos mais exigentes critérios de **Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD)** nas nossas relações comerciais. Acreditamos que podemos impactar de forma crescente o nosso entorno e, assim, destacamos o pilar de **Sustentabilidade** como um fator que também priorizamos e que nos possibilita transformar nosso modelo de negócio, além da maior vantagem competitiva. Por fim, sob um olhar voltado para pessoas, destaco a **Diversidade** como um validador de maior riqueza de perfis e talentos nas nossas equipes.

Estes são fatores que priorizamos no nosso negócio, buscamos com seriedade uma melhor e mais eficiente atuação da nossa empresa na sociedade. A partir desse encontro de propósitos, temos a satisfação e certeza de que iniciamos assim uma grande e próspera parceria.

Seja muito bem-vindo!

Cassio Schmitt



3. O QUE NOS MOVE?



NOSSA VISÃO

Ser a melhor plataforma de negócios do mercado, alcançando todo **ecossistema de pagamentos**.

NOSSA MISSÃO

Contribuir para empresas e negócios prosperarem.

NOSSOS VALORES



Imaginar



Cuidar



Simplificar

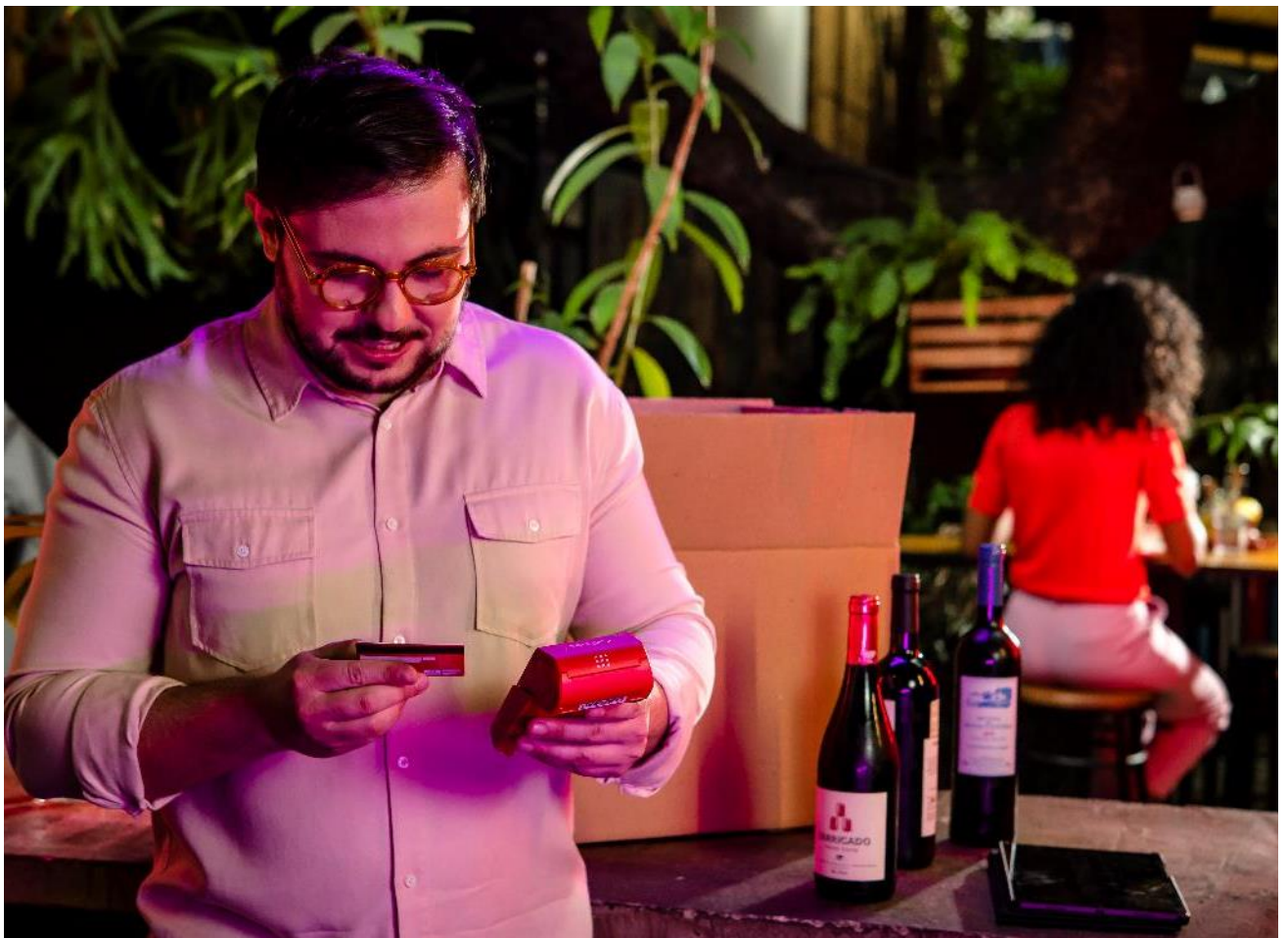
4. COMO SER UM FORNECEDOR?



Para se tornar um fornecedor Getnet, é determinante que sua empresa seja aderente aos nossos **Valores** e atenda aos **Requisitos Mínimos** presente neste documento.

Se sua empresa atender a estes pontos, você deve enviar um e-mail para queroforneceer@getnet.com.br contendo dados cadastrais da sua empresa e, se possível, anexar uma apresentação institucional.

A partir disto, sua empresa entrará no nosso banco de dados. Logo que surgir uma oportunidade a equipe Getnet irá avaliar e, se houver interesse, irá iniciar o processo de homologação conforme descrito neste Manual.



5. HOMOLOGAÇÃO



COMO FUNCIONA?

Toda contratação de serviço/aquisição de bens deve ser realizada com fornecedores homologados que atendam requisitos mínimos de idoneidade legal, fiscal, e tributária, além de requisitos técnicos para a execução dos serviços. A homologação de um fornecedor consiste no cadastramento ou manutenção de um cadastro existente com informações sobre sua identificação, com base na apresentação de documentos legais e preenchimento da ficha cadastral pelo fornecedor.

O processo de homologação está estabelecido sob dois pilares: *Segmentação de Fornecedores* e *Metodologia de Homologação*. O resultado final do processo de homologação classifica o fornecedor com a denominação TIER.

A metodologia de homologação visa analisar as informações mais relevantes sobre um fornecedor e apoiar na decisão se a Getnet deve ou não estabelecer uma relação comercial com essa empresa. Essa metodologia abrange aspectos de riscos financeiros, legais, fiscais, técnicos e socioambientais. A tabela abaixo demonstra a situação que é enquadrada os fornecedores de acordo com a dimensão dos gastos ou criticidade dos serviços:

	SIMPLES REGISTRATION	TIER 3	TIER2	TIER1	TIER+
Faixas de valor	< R\$ 50 mil	> R\$ 50 mil e < R\$ 200 mil	> R\$ 200 mil e < R\$ 1,3 MM	> R\$ 1,3 MM	Qualquer valor – calculadora de riscos
Documentação	Formulário cadastral	Formulário cadastral	Formulário cadastral	Formulário cadastral, contrato social, certidão de tributos federais, municipais, estaduais, certidão de regularidade de FGTS.	Formulário cadastral, Self assessment, contrato social, certidão de tributos federais, municipais, estaduais, certidão de regularidade de FGTS.
Análises de restritivos	CNPJ/CPF	CNPJ/CPF, PLD, PEP, PR e pesquisa Google.	CNPJ/CPF, PLD, PEP, PR, CEIS, CNEP, trabalho escravo, pesquisa Google, análise financeira e técnica básica.	CNPJ/CPF, PLD, PEP, PR, CEIS, CNEP, trabalho escravo, pesquisa Google, análise financeira e técnica básica.	CNPJ/CPF, PLD, PEP, PR, CEIS, CNEP, trabalho Escravo, pesquisa Google, análise financeira e técnica básica.
Vigência da Homologação	2 anos	2 anos	2 anos	1 ano	1 ano

6. PILARES PARA FORNECIMENTO



6.1 ÉTICA E CONDUTA

A relação entre Getnet e Fornecedor vai muito além do preço e prazo de entrega. Prezamos que toda a nossa cadeia de fornecedores esteja em linha com as questões éticas e legais atreladas às suas atividades.

Exploração do Trabalho Infantil ou Escravo

Os fornecedores devem assumir o compromisso de não admitir a exploração/contratação do trabalho infantil e/ou escravo em suas dependências e de seus contratados.

Cumprimento de Leis e Contratos Comerciais

Os fornecedores devem realizar seus negócios em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis aos países nos quais atuam, sobretudo dos campos ambiental, fiscal/tributário, anticorrupção, lavagem de dinheiro, segurança cibernética e trabalhista além de respeitar os acordos estabelecidos junto à Getnet através dos contratos comerciais, conforme explicitado no seu processo de contratação. A Getnet reserva-se o direito de não contratar serviços, não estabelecer relacionamento comercial ou mesmo romper o contrato com fornecedores que não atendam esses critérios, sem prejuízo algum para a mesma.

Confidencialidade

As informações confidenciais da Companhia devem ser tratadas por todos os fornecedores de forma responsável, garantindo seu uso exclusivo no cumprimento das atividades/obrigações previstas no contrato celebrado com a Getnet.

Conflito de Interesses

Os fornecedores devem se comprometer a estabelecer uma relação ética e transparente com a Getnet, de forma a garantir um ambiente livre de qualquer favorecimento para si ou para outrem.

Princípio da Igualdade

Todos os fornecedores Getnet devem ser tratados sem privilégios, discriminação ou preferências. Caso seja identificado algum desvio, este deve ser reportado à Getnet através dos canais disponíveis (cap. 8) para devido tratamento.

6. PILARES PARA FORNECIMENTO



Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A Lei 13.709/18 é a norma brasileira que estabelece regras ao uso de dados pessoais de pessoas físicas por entidades públicas e privadas. Ela garante direitos aos titulares dos dados e estabelece uma regra mínima para coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais de pessoas físicas. Protege os direitos de liberdade e de privacidade, criando preceitos a serem seguidos por empresas e governos para a coleta e o tratamento de dados pessoais (como nome, CPF, endereço) e de dados sensíveis (como biometria e informações sobre política e religião).

Os Fornecedores de produtos ou serviços são classificados, nos termos da LGPD, como Operadores no tratamento de Dados Pessoais. Isto significa que apenas dados especificados em contrato podem ser tratados pelo Fornecedor.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro - PLD

Lavagem de dinheiro é a participação em qualquer operação que tenha como finalidade adquirir, possuir, utilizar, converter, transferir, ocultar ou disfarçar a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens ou direitos de propriedade, sabendo que tais bens procedem de atividades ilícitas ou da participação em atividades ilícitas.

A Getnet possui rígidas normas e políticas para atender aos mais exigentes critérios de Prevenção à Lavagem de Dinheiro nas suas relações comerciais, de acordo com o Marco Corporativo Santander.

Os fornecedores devem assumir o compromisso de adotar medidas, visando minimizar sua exposição a crimes deste tipo, no processo de contratação e durante o período no qual é mantido o vínculo contratual com clientes, funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados, tais como: a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de dados de identificação, bem como a verificação de informações reputacionais e o monitoramento de situações suspeitas.

6. PILARES PARA FORNECIMENTO



6.2 SUSTENTABILIDADE & DIVERSIDADE

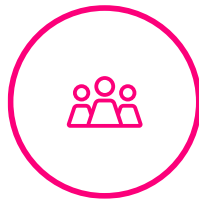
Acreditamos que a **Sustentabilidade** transforma o modelo de negócio das empresas de modo a integrar os pilares social, ambiental e econômico nos múltiplos níveis de governança, trazendo oportunidades de inovação, agregação de valor aos produtos/serviços e, conseqüentemente, vantagem competitiva às empresas.

Da mesma forma, a **Diversidade** nas empresas é essencial pois atinge todos os fatores da construção social: idade, nacionalidade, gênero, raça e orientação sexual. É fundamental entender que uma equipe com diversos perfis fica mais rica em talentos, melhora os resultados da empresa e contribui para o sucesso do negócio. Entenda abaixo os pontos que valorizamos:



Resíduos

- Coleta e tratamento dos resíduos da operação;
- Programas de logística reversa.



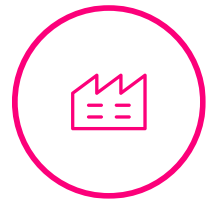
Responsabilidade Social

- Monitoramento e controle das condições de trabalho na cadeia de fornecimento.



Carbon Free

- Programas de redução da emissão de carbono nas operações;
- Neutralização de carbono.



Boas práticas internas

- Coleta seletiva;
- Campanhas de doação;
- Incentivo ao desuso de plástico.



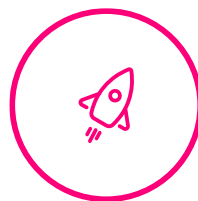
Grupo de afinidade

- Coletivos raciais, de gênero, idade, PCDS e LGBTI+;
- Promoção de um ambiente de respeito.



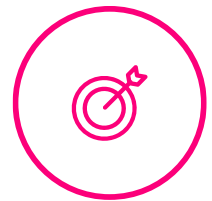
Iniciativas no processo de R&S

- R&S às cegas;
- Aumento do banco de currículo de pessoas que representem a diversidade.



Programas de aceleração de carreira

- Programas de mentorias;
- Cota mínima da participação desses colaboradores nos programas de carreira.



Metas de Headcount

- % mulheres na liderança;
- % colaboradores negros;
- % colaboradores PCDS.

6. PILARES PARA FORNECIMENTO



6.3 QUALIDADE | INOVAÇÃO | CLIENTE

A Getnet preza pelo fortalecimento de relações com seus fornecedores, ambicionando crescimento conjunto com seus parceiros de negócios e de todo ecossistema. **Qualidade** e **Inovação** são pilares importantes nessa jornada, e conectam com o esforço contínuo na melhoria de nossos serviços e produtos, sempre com **foco no Cliente**.

Qualidade

Nossos produtos e serviços são feitos com o mais alto nível de qualidade. A relação com Fornecedores é construída na busca constante de melhoria, onde aprendemos, desaprendemos e reaprendemos a todo tempo com os desafios diários.

Inovação

Estamos inseridos em um mercado tech, onde convivemos em um ambiente dinâmico e de constante evolução. Acreditamos que nossos Fornecedores são uma importante fonte de conhecimento para inovação e devem ser cocriadores de soluções. Esperamos que nossos parceiros provoquem o status quo e tragam oportunidades e soluções de fornecimento.

Foco no Cliente

Colocamos o cliente no centro de nossas ações e direcionamos nossos esforços para exceder suas expectativas. Desejamos que nossos Fornecedores colaborem para oferecermos as melhores soluções aos nossos clientes, entendendo suas necessidades e traduzindo em serviços e produtos excelentes.

7. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES



7.1 AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE

Todos os fornecedores Getnet tem são avaliados periodicamente sob os âmbitos de **Desempenho do Fornecedor e Desempenho de Fornecimento**, divididos em questões que são avaliadas de 1 a 5, sendo 1 – Discordo Totalmente e 5 – Concordo Totalmente.

Desempenho do Fornecedor – 65% de peso: Abrange questões relacionadas à qualidade e entrega no fornecimento, através das seguintes questões:

1. Fornecedor entregou na data planejada?
2. O serviço/material atendeu aos critérios de qualidade esperados?
3. Fornecedor teve capacidade de resposta/flexibilidade de escopo quando demandado?
4. O fornecedor assegurou a satisfação do cliente (interno e externo) com a entrega?
5. Fornecedor contribuiu com práticas de ESG durante o fornecimento?
6. Fornecedor cumpriu com os critérios de segurança da informação durante fornecimento?
7. Fornecedor promoveu inovação com impacto na Getnet?

Desempenho de Fornecimento – 35% de peso: Abrange pontos relacionados ao relacionamento comercial do fornecedor através das seguintes questões:

1. O serviço/material respeitou o orçamento planejado?
2. O fornecedor trabalhou com de forma parceira e em ecossistema com o cliente?
3. O fornecedor possui atributos que expandam seu potencial de fornecimento a nível internacional?
4. A relação comercial ocorreu de forma ética e transparente durante o fornecimento?
5. O fornecedor atendeu aos requisitos de sua segmentação estratégica?
6. O fornecedor seguiu o processo fiscal e financeiro da Getnet?

7. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES



7.2 RESULTADOS

A junção destas avaliações resulta em uma **nota final** do fornecedor chamada **OTIF** (*in time, in full*), onde o mínimo estipulado é 70% de aprovação. Este índice, além de posicionar o fornecedor no Ranking de Fornecedores, baliza a continuidade ou não da relação entre as empresas, conforme tabela abaixo:

Faixa OTIF	Classificação	Diagnóstico
> 90%	OURO	Referência
80% - 89%	PRATA	Com Oportunidades
70% - 79%	BRONZE	Alerta
< 70%	Não Classificado	Reprovado

Acima de 90 pontos, o fornecedor é identificado como Ouro, uma **Referência** de performance e relacionamento com a Getnet. Quando enquadrado como fornecedor Prata, entende-se que existem **Oportunidades** na relação de fornecimento e, portanto, o fornecedor receberá um feedback com estes pontos para tratativa. O fornecedor classificado como Bronze representa um **Alerta** para a Getnet e, portanto, está suscetível a imediata reavaliação e possível concorrência de mercado.

Quando Não Classificado, ou seja, com OTIF menor que 70%, o fornecedor é **Reprovado** nos critérios de performance, sendo assim passível de imediata substituição.

8. POLITICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Agências Reguladoras

Como agência reguladora, o **BACEN (Banco Central do Brasil)** tem como finalidade estabelecer os parâmetros mínimos de funcionamento das empresas do setor financeiro, além de regular e/ou fiscalizar suas atividades.

Baseado nisso e prezando pelos direitos dos consumidores nas relações com as empresas, foi publicada pelo Banco Central uma Norma Regulatória específica para direcionamento no que se refere ao Relacionamento com Clientes. Este documento deu origem à Política de Relacionamento com Clientes Getnet, que direciona nossas relações com nossos clientes.

São funções das agências reguladoras:

- Elaboração de regras específicas para o setor regulado;
- Fiscalização, controle e punição sobre as empresas do setor, em caso de descumprimento;
- Defesa de direitos do consumidor em relação às empresas.

Visão geral da Política



O QUE É - Documento que sintetiza as **diretrizes da empresa para o relacionamento com seus clientes e usuários** em todo Ciclo de Vida, da concepção de produtos, à extinção do relacionamento.



MOTIVADORES - Garantir **alinhamento claro de como a empresa quer se relacionar com seus clientes; Exigência regulatória***, aplicável às Instituições Financeiras



RESPONSÁVEL - **Rogério Said**, VP de Gente, Gestão e Satisfação de Clientes é o **responsável junto ao Banco Central**.



VIGÊNCIA - Para Instituição de Pagamento o prazo de implantação é **01 de Outubro de 2022**.

9. REFORÇOS IMPORTANTE



Imaginar



Cuidar



Simplificar

- ✓ **Relacionamento cooperativo** para melhor atender ao cliente.
- ✓ **Atendimento** a demandas de clientes **de forma tempestiva**.
- ✓ Garantir **atendimento ágil e tomar providências necessárias** para atendimento pleno das necessidades do cliente.
- ✓ **Conhecer o perfil** dos nossos clientes.
- ✓ **Respeitar as vulnerabilidades** dos clientes diante dos produtos ofertados e relacionamento, garantindo entendimento por parte do cliente.
- ✓ A venda ou adesão de um **produto não pode ser condicionada a outro**.
- ✓ Considerar a **necessidade do cliente em todas as etapas do Ciclo de Vida**: concepção de produtos/ serviços, oferta, credenciamento, manutenção, cancelamento.
- ✓ Utilizar **linguagem clara e precisa em todas as etapas** de relacionamento.
- ✓ **Negociar com foco no consenso**, prezando pelo equilíbrio entre as partes.
- ✓ Garantir **metas alinhadas aos interesses de clientes e empresa**, de forma que não sejam conflituosas.

10. RELACIONAMENTO



Em caso de dúvidas, sugestões ou comentários sobre este documento, por favor nos contacte pelo e-mail abaixo:

suprimentos@getnet.com.br

#VAMOSJUNTOS

Não deixe de seguir a Getnet nas redes sociais e acompanhar de perto as novidades. Afinal, você **faz parte** desta jornada.



#VAMOSJUNTOS



Getnet 

A Pagonxt COMPANY