# MANUAL DO FORNECEDOR

## Hospital de Caridade e Beneficência

Hospital de Caridade
e Beneficência
de Cachoeira do Sul

**Negócio:**
"Solução em Saúde",

**Missão:**
"Promover ações em saúde, com contínuo aprimoramento dos recusrsos humanos, tecnológicos e operacionais, com responsabilidade social, contrinuindo para melhoria da qualidade de vida da comunidade".

**Visão:**
"Ser reconhecido como hospital de excelência".

**Princípios:**
Qualidade e segurança: promover ambiente seguro para atender às necessidades e expectativas dos clientes;
Humanismo: Todas as pessoas são acolhidas com respeito e dignidade;
Ética: agir de forma ética, respeitando as pessoas, os valores da organização, o meio ambiente e a sociedade;
Comprometimento: atuar co responsabilidade cumprindo os acordos estabelecidos;
Honestidade: ser transparente gerando confiança;
Envolvimento Comunitário: nossa razão de existir;
Inovação: busca constante de novas alternativas e possibilidades.

**Política da Qualidade:** "Oferecer soluções em saúde, assegurando aos seus clientes uma assistência qualificada, segura e com resolutividade, através da adequada gestão de seus processos, do desenvolvimento humano e organizacional, da interação entre corpo clínico, assistencial e técnico, mantendo sempre o compromisso com a satisfação de todos os envolvidos".

Hospital de Caridade
e Beneficência
de Cachoeira do Sul

## 1. APRESENTAÇÃO

O Setor de Compras ciente da importância da relação entre o Hospital de Caridade e Beneficência (HCB) e seus fornecedores, alinhado com o Planejamento Estratégico da instituição, busca através deste Manual a divulgação dos processos para gestão de fornecedores de Medicamentos, Insumos Farmacêuticos, Materiais Médico – Hospitalares, OPME, Gêneros Alimentícios, Insumos de Higiene e Limpeza, Informática, Manutenção, Material de Expediente e Equipamentos, promovendo a interação entre o Hospital e seus parceiros.

O cumprimento às normas é essencial para uma conduta ética, transparente e comprometida. Por meio deste Manual, o HCB define suas regras, em sua busca contínua pela qualidade.

Ao longo deste Manual, há informações sobre os procedimentos adotados para o fornecedor atuar como parceiro do HCB, com uma gestão orientada pela excelência operacional, o fornecimento de serviços e/ou materiais/medicamentos adequados e diferenciados, o uso sustentável dos recursos naturais e operações com impactos ambientais minimizados, além do atendimento à legislação.

## 2. OBJETIVOS

Este Manual tem a finalidade de informar os procedimentos adotados para avaliar e monitorar a performance do fornecedor, bem como as regras gerais de fornecimentos para o HCB. A instituição, dentro da sua política de parceria com os fornecedores, designa-se a estabelecer condições comerciais e fornecer informações necessárias nos pedidos de compras de produtos e serviços.

Os principais objetivos deste Manual são orientar quanto aos processos de:

- Inscrição, qualificação e seleção de fornecedores;
- Processo de transporte, entrega e recebimento;
- Avaliação de fornecedores;
- Indicadores de avaliação.

## 3. INSCRIÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE FORNECEDORES

### 3.1 Critério para ser um fornecedor HCB

A condição para tornar-se fornecedor do HCB é estar em dia com suas responsabilidades legais, além de estar alinhado às políticas de gestão de fornecedores do Hospital e ser aprovado tecnicamente, conforme os critérios de compras para as categorias de materiais e serviços.

### 3.2 Cadastro e homologação de fornecedor

O processo de cadastramento, homologação e qualificação dos fornecedores compete aos gestores de contratos de serviço, à Coordenação de Suprimentos Hospitalares e ao setor de Compras, que analisarão alternativas para uma nova parceria, atendendo sempre aos pré-requisitos comerciais e legais. O proponente solicita o cadastro e inicia-se o processo de homologação, no qual são solicitados os documentos pertinentes.

A inscrição de fornecedores poderá ocorrer também mediante banco de dados informatizado, disponível no site www.bionexo.com.br, com o objetivo de facilitar e agilizar o cadastramento de empresas no banco de dados do HCB. Ao ter acesso aos dados do fornecedor, a plataforma Bionexo irá informar qual o procedimento e quais os documentos necessários para ser habilitado ao grupo de fornecedores do HCB. O fornecedor inscrito na plataforma, com atividade vinculada e pertinente ao objeto orçado, poderá participar do processo de cotação/compra da instituição.

O HCB poderá a qualquer tempo solicitar informação, complementação ou renovação de documentos às empresas cadastradas, mesmo dentro do prazo de validade.

### 3.3 Documentação

Dependendo do ramo de atuação da empresa fornecedora, seja de serviço, material médico, medicamento ou alimento, serão exigidas documentações específicas. Qualquer dúvida poderá ser esclarecida pelo e-mail compras@hcb.com.br ou telefones (51) 3722 0739 / 3722 0816. Confira as documentações solicitadas aos fornecedores:

**Serviços:**

- Cartão CNPJ
- Contrato Social e Alterações ou Certificado MEI
- Certidão do Ministério do Trabalho
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRM, CREA, CRN, OAB, CRA, CREFITO, etc.)
- Regime Tributário

**Material Médico, Consignados e Equipamentos:**

- Cartão CNPJ
- Contrato Social e Alterações ou Certificado MEI
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRM, CREA, CRN, CRQ)
- Licença da Vigilância Sanitária
- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE)

**Alimentos:**

- Cartão CNPJ
- Contrato Social e Alterações ou Certificado MEI
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRM, CREA, CRN, CRQ)
- Licença da Vigilância Sanitária

**Medicamentos:**

- Cartão CNPJ
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRM, CREA, CRN, CRQ)
- Licença da Vigilância Sanitária
- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE)

**Rouparia e Funcionais:**

- Cartão CNPJ
- Licença ou Alvará de Funcionamento
- Regime Tributário

### 3.4 Visitas técnicas

Com objetivo de garantir a qualidade dos produtos ofertados, sempre que julgar necessário, o HCB poderá solicitar uma visita técnica ao fornecedor. A visita será realizada e acompanhada por uma equipe específica para cada tipo de produto e nela serão observadas as condições de armazenamento, o controle de qualidade, distribuição e transporte dos produtos, documentos técnicos, entre outros aspectos.

## 4. GESTÃO DE SUPRIMENTOS

Alguns critérios são fundamentais para o relacionamento comercial e a satisfação entre fornecedores e o HCB. Estes devem ser seguidos rigorosamente pelas empresas parceiras:

- Não fornecer nenhum equipamento, material ou serviço que seja solicitado por funcionários de outra área que não o Setor de Compras ou a Diretoria, salvo em situações emergenciais e/ou fora do horário comercial;
- Não alterar qualquer condição do pedido de compras ou contrato por solicitação de outra pessoa que não responsável pelo Setor de Compras ou Diretoria;
- Os únicos documentos reconhecidos pelo HCB para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento são a Ordem de Compra (via Bionexo ou e-mail) e/ou Contrato assinado pelo(s) representante(s) legal(s) do Hospital;
- Ter o conhecimento das legislações aplicáveis à sua empresa ou ramo de atividade e atendê-las;
- Manter regular toda documentação exigida e fornecê-la sempre que solicitado;
- Fornecer informações imediatas sobre quaisquer mudanças no pedido formalizado através da Ordem de Compra ou Contrato;
- Não efetuar faturamentos sem estar de posse do número da Ordem de Compra, que deverá constar em nota fiscal;
- Entregar os volumes adquiridos na data acertada na Ordem de Compra, respeitando todas as condições comerciais acordadas;
- Comprometer-se com a responsabilidade sócio-ambiental;
- Retornar propostas ou contratos dentro do prazo estabelecido;
- Manter seu cadastro devidamente atualizado junto ao HCB e Bionexo;

É aconselhável que os veículos transportem as mercadorias acondicionadas sobre “pallets”, permitindo a circulação do ar e facilitando o descarregamento.

## 5.2 Entrega

A entrega dos itens adquiridos deve ocorrer no Setor de Almoxarifado, localizado na Rua 07 de Setembro (fundos do Hospital). Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 13:30h às 18h, e sábados, das 8h às 12h.

Entregas fora do horário de funcionamento do Almoxarifado deverão ser acertadas previamente com o Setor de Compras.

A equipe responsável pela entrega deverá estar uniformizada e devidamente identificada. O fornecedor deverá enviar funcionários em número suficiente para descarga das mercadorias.

## 5.3 Recebimento

Consiste no exame detalhado e comparativo entre o que foi solicitado (Ordem de Compra) e o recebido (produto e Nota Fiscal). No recebimento, realizam-se as atividades de verificação dos aspectos administrativos (conforme *check-list* específico) e das especificações técnicas, incluindo verificação da temperatura de produtos termolábeis.

### 5.3.1 Especificações Técnicas avaliadas no recebimento:

Os medicamentos devem ser entregues em conformidade com a especificação da aquisição: nome genérico, forma farmacêutica, concentração, apresentação, marca, condições de conservação e inviolabilidade.

Os insumos farmacêuticos, materiais médico-hospitalares e equipamentos devem ser entregues em conformidade com a especificação da aquisição: nome, apresentação, características técnicas, marca, condições de conservação e inviolabilidade, quando aplicáveis.

Laudos ou certificados de análise de controle da qualidade: todos os medicamentos e insumos farmacêuticos devem estar acompanhados do certificado de análise do lote em questão.

Os produtos devem estar em suas embalagens originais, devidamente identificadas, não apresentar sinais de violação, aderência ao produto, umidade, mancha e inadequação em relação ao conteúdo.

- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento;
- Ter comprometimento com a ética, a transparência e a responsabilidade em todas as suas negociações e operações.

Algumas particularidades que envolvem o processo de compra de produtos devem ser respeitadas:

- Ter flexibilidade no caso de alteração da quantidade e prazo de entrega da Ordem de Compra;
- Fornecer os materiais e serviços obedecendo aos padrões exigidos pelas normas técnicas;
- Garantir o fornecimento do item adquirido;
- Ser responsável pelo item fornecido, quanto à qualidade e integridade do mesmo, até o ato da entrega;
- Permitir ao HCB acompanhar o processo de industrialização, comercialização e estocagem dos produtos, sempre que solicitado, sem ônus;
- Receber e aceitar as notificações referentes a qualquer produto/procedimento que esteja em desacordo com o que foi contratado e fazer as devidas correções com a maior brevidade possível.

## 5. PROCESSOS E PADRÕES MÍNIMOS DE ATENDIMENTO

### 5.1 Transporte

Os veículos utilizados no transporte deverão estar higienizados, isentos de resíduos de alimentos e materiais – caixas, sacos, palhas e outros – para evitar contaminações dos produtos transportados. Os medicamentos e insumos farmacêuticos devem ser transportados em veículos específicos e exclusivos para este fim, refrigerados (quando aplicável) ou em recipientes apropriados para a garantia da manutenção da temperatura apropriada para o seu acondicionamento, conforme tabela abaixo:

| PRODUTO | ARMAZENAMENTO | FAIXA DE TEMPERATURA |
|---|---|---|
| Temperatura Ambiente | Ambiente | Inferior a 30°C (± 2ºC) |
| Termolábeis | Congelador | -20°C a 0°C (± 1ºC) |
| | Refrigerador | 2°C a 8°C (± 1ºC) |

O número do lote dos produtos recebidos devem ser o mesmo constante da Nota Fiscal. No ato da entrega, o prazo de validade deve estar de acordo com o prazo mínimo especificado na aquisição. Para medicamentos, o prazo de validade mínimo deverá ser de 12 meses, salvo situações em que o produto vier acompanhado de carta de garantia de troca (condição que deverá ser previamente acordada com o setor de Compras.

Com relação aos gêneros alimentícios, todas as mercadorias são pesadas e/ou contadas na presença do entregador e sempre avaliadas quanto às características sensoriais (aparência, textura, odor, sabor, tipo de embalagem e suas condições).

### 5.4 Nota Fiscal

Os produtos adquiridos somente serão recebidos acompanhados de sua respectiva nota fiscal. Caso haja inconformidade da NF com o pedido confirmado, o fornecedor deverá emitir Nota Fiscal de devolução. O HCB não emite NF de devolução.

A nota fiscal deve conter as seguintes informações: descrição dos itens, lote, validade, valor unitário e total dos produtos, valor total da nota, cálculo do imposto, informação sobre o número do pedido (ID da Bionexo ou número da Ordem de Compra, informado na efetivação do pedido pelo setor de compras). Também deverá vir acompanhada do boleto bancário ou, em caso de pagamento com depósito bancário, os dados bancários deverão constar no corpo da NF.

## 6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR

O processo de avaliação de fornecedores é realizado de acordo com os aspectos administrativos e técnicos descritos neste Manual. Trata-se de um processo contínuo e sistemático ao qual são atribuídos critérios de avaliação.

Para os **fornecedores de produtos**, são avaliados os seguintes critérios:

**Pontualidade**

Avalia o cumprimento do prazo de entrega acordado e formalizado com a Ordem de Compra, através das inspeções realizadas em cada Nota Fiscal recebida.

**Eficiência**

Avalia as intercorrências das entregas em relação às informações lançadas nas respectivas Ordens de Compras, em cada Nota Fiscal recebida. Serão avaliadas os seguintes itens:

- Conformidade dos itens entregues com a Ordem de Compra;
- Quantidade dos itens entregues está de acordo com a Ordem de Compra;
- Preço faturado está de acordo com o preço negociado;
- Prazo de validade dos produtos está de acordo com o exigido ou previamente acordado;
- Prazo de pagamento está de acordo com o negociado;
- Informações descritas na Nota Fiscal correspondem ao(s) produto(s) entregue(s);
- Medicamentos e insumos farmacêuticos estão acompanhados do laudo de análise para o respectivo lote.

**Integridade**

Avalia as intercorrências relacionadas à temperatura em desacordo com os padrões definidos e falta de integridade dos produtos e suas embalagens, em cada Nota Fiscal recebida.

As ocorrências de não-conformidades relativas aos critérios acima serão imediatamente comunicadas aos fornecedores através dos canais de comunicação, bem como será cobrada a resolução desta não-conformidade no menor prazo de tempo possível, a fim de não causar prejuízos à segurança dos processos e serviços prestados pelo HCB.

Periodicamente, a Direção de Infraestrutura e Hotelaria realizará reunião com a Coordenação de Suprimentos Hospitalares e com o Setor de Compras a fim de avaliar o desempenho dos fornecedores de produtos definidos como críticos pelo HCB.

Os fornecedores avaliados serão comunicados dos resultados e na incidência de pontos críticos, poderá ser solicitado um plano de ação o qual será acompanhado. Em caso de não atendimento pelo fornecedor do que ficar definido no plano de ação, o mesmo ficará sujeito a advertências por meio de notificações e, na hipótese de não reversão da situação de risco, poderá ser desqualificado como fornecedor do HCB.

Para fornecedores de serviços críticos, são atribuídos critérios de avaliação que permitam qualificar a empresa de acordo com o tipo de serviço prestado. São atribuídos valores a cada um destes critérios, resultando em um escore final de pontuação. O índice de qualificação do fornecedor (IQF) será a média de todas as avaliações feitas para o mesmo.

Os prestadores avaliados serão comunicados dos resultados e na incidência de pontos críticos poderá ser solicitado um plano de ação, o qual será acompanhado. Em caso de não atendimento pelo prestador de serviço do que ficar determinado no plano de ação, o mesmo ficará sujeito a advertências por meio de notificações e, na hipótese de não reversão da situação de risco, poderá ser desqualificado para a prestação do serviço.

## 7. ÉTICA E COMPLIANCE

As informações prestadas ao HCB devem ser verdadeiras e transparentes, especialmente aquelas relativas ao cumprimento de contrato, aspectos financeiros, fiscais, jurídicos e outros fatos que possam interferir na relação firmada com a sociedade. O HCB não tolera ilicitudes de qualquer natureza e se reserva o direito de encerrar o relacionamento com os fornecedores envolvidos em tais situações.

**Fraude e corrupção**

O HCB não permite, consente ou tolera suborno, pagamento de propinas e outros pagamentos impróprios em qualquer forma ou sob qualquer justificativa. Nenhum fornecedor do HCB está autorizado a receber, dar, oferecer ou prometer pagamentos ou benefícios em troca de vantagem em seu nome ou para atender a alguma demanda sua.

**Conflito de Interesse**

Ocorre o conflito de interesse quando decisões tomadas em nome do HCB são influenciadas por interesses individuais de uma pessoa física ou jurídica, que se sobrepõem aos interesses ou acordos firmados com o Hospital.

No caso de dúvidas acerca de eventual situação que seja ou pareça configurar um conflito de interesse, consulte a Coordenação de Suprimentos Hospitalares para obter a orientação sobre como proceder.

**Assédio e Má Conduta**

O HCB não tolera práticas de assédio moral ou sexual, discriminação, exploração de trabalho análogo à escravidão e infantil ou exploração sexual de crianças e adolescentes. Todas as relações com colaboradores e outros fornecedores devem ser pautadas pelo respeito e cordialidade, igualdade de oportunidades e pela não discriminação.

**Livre Concorrência**

As práticas de negociação do fornecedor HCB devem ser pautadas pelo princípio da Livre Concorrência, garantindo que suas atividades comerciais estejam em conformidade com as leis de concorrência às quais esteja submetido.

**Negociações Comerciais Transparentes**

Para que haja solidez no relacionamento entre o HCB e seus fornecedores, é fundamental que negociações e contratações sejam transparentes, imparciais e realizadas apenas pelos colaboradores de nossa instituição autorizados para esta função. O HCB busca dar um tratamento igualitário aos fornecedores, priorizando o melhor custo-benefício de aquisição. Em contrapartida, espera-se que os fornecedores adotem padrões éticos nas transações comerciais, demonstrando integridade e honestidade. O não cumprimento destas diretrizes poderá acarretar no cancelamento do processo de negociação e contratação.

## 8. DESCREDENCIAMENTO DE FORNECEDORES

Fornecedores que não atenderem aos requisitos descritos neste Manual serão convidados a regularizar sua situação e/ou documentação. Em caso de irregularidades persistentes poderão ser descredenciados do HCB.

## 9. ANEXOS

TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO

Hospital de Caridade
e Beneficência
de Cachoeira do Sul

## TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO

Declaro que tomei ciência do Manual do Fornecedor e Políticas Associadas HCB, li e entendi o seu conteúdo e cumprirei as regras contidas neste documento.

Assumo o compromisso de reportar à área de Coordenação de Suprimentos Hospitalares do HCB qualquer comportamento ou situação que esteja ou pareça estar em desacordo com as diretrizes e recomendações previstas neste Manual.

Comprometo-me, ainda, a disseminar o Manual do Fornecedor e Políticas Associadas HCB, bem como as diretrizes contidas no mesmo aos meus representantes, colaboradores, fornecedores e/ou contratados que estejam envolvidos direta ou indiretamente na prestação de serviços e/ou fornecimento de materiais para o HCB. Assumo, ainda, o compromisso de avaliar meus processos internos a fm de adequá-los às diretrizes dispostas neste Manual e às melhores práticas de mercado.

Assinatura:

_____

Nome do representante:

_____

Cargo:

_____

Razão Social da empresa:

_____

Local/Data:

_____

Carimbo com CNPJ