

**MANUAL DE FORNECEDORES E  
SUPRIMENTOS**



## ÍNDICE

1. INSTITUIÇÃO .....	4
2. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS .....	4
3. MISSÃO DA ÁREA DE SUPRIMENTOS .....	5
4. OBJETIVOS .....	5
5. REGRAS DE CONDUTA PARA OS FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS .....	5
6. PRINCÍPIOS ÉTICOS.....	6
7. ÉTICA E NEGÓCIOS .....	8
8. AQUISIÇÃO .....	10
9. CANAL DE COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES .....	11
10. QUALIFICAÇÃO/CADASTRO DE FORNECEDOR .....	11
11. SELEÇÃO DE FORNECEDORES .....	12
12. ETAPAS DO PROCESSO DE COMPRAS .....	13
13. PRAZOS DE ENTREGA.....	14
14. AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES .....	15
15. AVALIAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS .....	16
16. MÉTODOS DE AVALIAÇÃO .....	16
17. RECEBIMENTO .....	20
18. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS .....	22
ANEXO.....	24

## 1. INSTITUIÇÃO

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Fernandópolis é um hospital de Direito Privado, Filantrópico, de Ensino, Pesquisa e Assistência Social, cuja fundação ocorreu em 1 de fevereiro de 1948.

A Organização constitui-se de um complexo hospitalar destinado à prestação de serviços médico-hospitalares, cujas ações se desenvolvem no tripé assistência- ensino - pesquisa.

A Santa Casa de Fernandópolis é um hospital de grande porte, composto de 136 leitos, que presta atendimento nos níveis secundário e terciário ao Sistema Único de Saúde (SUS), planos de saúde e particulares. É referência para a região Noroeste do Estado de São Paulo, além de atender cidades das regiões de Mato Grosso, Minas e Goiás, em razão de suas características voltadas para o atendimento de urgência, emergência e alta complexidade.

O Hospital de Ensino Santa Casa de Fernandópolis desenvolve também programa nas áreas de educação, oferecendo campo de estágio para os cursos de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Serviço Social, Bioquímica, Direito, Medicina e residência em moldes de internato. Assim, a entidade contribui para a capacitação dos profissionais, elevando a qualidade dos serviços prestados à população.

Atualmente a Governança Corporativa é composta do Provedor e Administrador Judicial: Marcus Vinicius Paço Chaer. A Provedoria define a Direção Financeira, Direção Operacional, Direção Estratégica e Direção Médica-Técnica.

## 2. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

**2.1. MISSÃO:** Promover o bem-estar físico, psíquico e social do ser humano pelo atendimento médico-hospitalar e proporcionar o desenvolvimento do ensino e da pesquisa nas ciências da saúde.

**2.2. VISÃO:** Ser Hospital de excelência e referência, na promoção da assistência à saúde e desenvolvimento de ensino e pesquisa.

**2.3. VALORES:** Comprometimento; Ética; Melhoria Contínua; Humanização; Responsabilidade Socioambiental; Transparência; Respeito.



### **3. MISSÃO DA ÁREA DE SUPRIMENTOS**

Garantir a operacionalidade institucional através do planejamento, compra, recebimento, armazenamento, distribuição e controle de bens e serviços.

### **4. OBJETIVOS**

Estabelecer um relacionamento favorável com os fornecedores de materiais, produtos, bens e serviços, por meio de uma conduta ética nas relações comerciais. A busca pela excelência dos serviços prestados, através de uma conduta ética e responsável em todas as atividades desenvolvidas é a base estabelecida para uma parceria comercial.

O cumprimento dessas regras revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as relações de trabalho.

Com este Manual assumimos o compromisso de realizar a compra de bens e serviços com base em princípios, como ética e transparência, valorizando, dessa forma, não apenas os parceiros, mas também a história da Instituição.

O Manual visa garantir simultaneamente o conhecimento dos critérios de homologação pelos fornecedores, estabelecidos pela Santa Casa de Fernandópolis e assim assegurar sua responsabilidade técnica e jurídica sobre o fornecimento e/ou prestação de serviços.

Este documento detalha os processos envolvidos, incluindo a qualificação, seleção, e avaliação dos fornecedores através da medição de seu desempenho.

### **5. REGRAS DE CONDUTA PARA OS FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS**

A Santa Casa de Fernandópolis, com o escopo de instituir políticas empresariais compatíveis com o propósito, espera dos seus fornecedores a adoção de TODAS as normas deste Manual, principalmente nos aspectos a seguir relacionados:



- Demonstração de proatividade na execução dos contratos de fornecimento ou prestação de serviços, o que é entendida como a capacidade do fornecedor em antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidades do objeto contratado;
- Reparação de perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis e de acordo com a legislação vigente;
- Manutenção da civilidade no relacionamento com a concorrência, buscando informações de maneira lícita e conforme a moral.

## 6. PRINCÍPIOS ÉTICOS

Prevalência do interesse institucional sobre os interesses Particulares.

A Santa Casa de Fernandópolis e seus colaboradores comprometem-se, no gerenciamento dos processos de contratação e gestão de contratos, bem como no relacionamento com fornecedores, obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e probidade administrativa.

Além do cumprimento integral de todas as leis de anticorrupção e demais legislações aplicáveis, para atender às responsabilidades sociais e alcançar o sucesso no mercado, nossos fornecedores e seus agentes devem manter os mais altos padrões de ética e conformidade.

Os padrões éticos do nosso fornecedor são:

- 6.1. Integridade nos negócios:** Devem ser mantidos os mais altos padrões de integridade em todas as interações comerciais. Os fornecedores devem atuar de forma a proibir toda e qualquer forma de suborno, corrupção, extorsão, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse e desvios. Todas as transações comerciais devem ser realizadas com transparência e ser refletidas com precisão nos livros e registros comerciais do fornecedor. Devem ser implementados procedimentos de monitoramento e de cumprimento para garantir a conformidade com as leis anticorrupção, incluindo, mas não se limitando a Lei brasileira 12846/2013 e suas regulamentações. Os fornecedores



devem realizar uma investigação adequada, com base no risco, antes de contratar prestadores ou terceirizados para assegurar que esses terceiros cumpram este Código e as leis anticorrupção.

- 6.2. Anticorrupção:** O fornecedor deve cumprir todas as leis anticorrupção aplicáveis quando da realização de negócios em nome ou com a Santa Casa. Os fornecedores não devem se envolver ou envolver o hospital em nenhuma forma de suborno, propina, corrupção, extorsão, lavagem de dinheiro e desvios. Subornos ou quaisquer outros meios de obtenção de vantagens indevidas ou inapropriadas não devem ser prometidos, oferecidos, autorizados, fornecidos ou aceitos. Esta proibição abrange prometer, oferecer, autorizar, fornecer ou aceitar qualquer artigo de valor de terceiros, direta ou indiretamente, a fim de obter, manter ou direcionar negócios a qualquer indivíduo, contratar pessoas ou, ainda, obter vantagens indevidas.
- 6.3. Presentes e entretenimento:** O fornecedor não deve oferecer nenhum presente, refeição ou entretenimento a um funcionário da Santa Casa Fernandópolis, que possa influenciar, ou aparentemente influenciar, as decisões do funcionário em relação ao fornecedor. A Santa Casa possui uma política específica para recebimento de brindes, presentes e afins, o que deve ser consultado pelo fornecedor antes de qualquer oferta. Decisões comerciais devem ser tomadas com base em critérios justos e objetivos.
- 6.4. Conflitos de Interesses:** O fornecedor não deve realizar nenhuma transação com funcionários desta Instituição, que possam criar um conflito de interesses real ou percebido. Um conflito de interesses é qualquer situação na qual os interesses ou relacionamentos de um indivíduo podem conflitar ou influenciar, ou aparentemente conflitar ou influenciar, as decisões de um indivíduo em nome da Santa Casa.
- 6.5. Divulgação de informações:** Todas as transações comerciais devem ser realizadas com transparência e ser refletidas com precisão nos livros e registros comerciais do fornecedor. O fornecedor deve revelar as informações relativas a mão de obra, saúde e segurança, práticas ambientais, atividades comerciais, estrutura, situação financeira e desempenho consistentes com os regulamentos aplicáveis e práticas do setor. A falsificação de registros ou deturpação de condições ou práticas não é aceitável.
- 6.6. Propriedade intelectual:** O fornecedor deve respeitar os direitos de propriedade



intelectual, garantir que a tecnologia e a experiência sejam transmitidas de uma forma que proteja os direitos de propriedade intelectual e que as informações dos clientes permaneçam seguras.

**6.7. Negócios, propagandas e concorrência justos:** Os padrões de justiça de negócios, propagandas e concorrência devem ser resguardados e observados pelo fornecedor a todo o tempo.

**6.8. Privacidade:** O fornecedor deve proteger as informações pessoais de todos os indivíduos com quem faz negócios, incluindo fornecedores, clientes, consumidores e funcionários. Os fornecedores devem cumprir as exigências das leis e regulamentos de segurança da informação quando informações pessoais forem coletadas, armazenadas, processadas, transmitidas e compartilhadas.

**6.9. Responsabilidade corporativa:** Os fornecedores devem ter responsabilidade corporativa dentro das Instituições em que atuam. Logo, sugere-se que o Fornecedor respeite a dignidade humana e o direito dos indivíduos e das comunidades associadas com suas operações.

## **7. ÉTICA E NEGÓCIOS**

### **7.1. Fornecedores:**

- Os fornecedores devem ser responsáveis em conduzir seus negócios de forma ética e atuar com integridade.
- Não serão aceitáveis qualquer forma de corrupção, suborno, fraudes e desfalques.
- O fornecedor deve comunicar a previsão de falta de determinado insumo (através do envio da notificação de Falta do Fabricante e/ou Laboratório), de modo que a Santa Casa de Fernandópolis possa fazer o planejamento adequado às suas necessidades, bem como quando da normalização do insumo no mercado.
- Não fornece nenhum bem patrimonial, material ou serviço que não seja autorizado pelo Setor de Compras e sua respectiva Ordem de Compra. Os únicos documentos para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento são a Ordem de Compra





e/ou Contrato devidamente formalizado. Somente a Provedoria da Santa Casa de Fernandópolis pode assinar contrato em nome da Instituição.

- Ter o conhecimento das legislações aplicáveis a sua organização ou ramo de atividade e atendê-las.
- Manter regular toda a documentação exigida e fornecê-la quando solicitada.
- Manter devidamente atualizado seu cadastro junto a Santa Casa de Fernandópolis.
- Fornecer informações imediatas sobre quaisquer mudanças no recebimento da Ordem de Compra e/ou Contrato.
- Não efetuar faturamentos sem estar de posse do número da Ordem de Compra onde o respectivo número deverá constar na nota fiscal.
- Atender os volumes adquiridos na data prevista respeitando as condições comerciais.
- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, de propriedade desta Santa Casa.
- Cumprir com todas as leis aplicáveis no desempenho do contrato com a Santa Casa.
- Ter comprometimento com a transparência e a responsabilidade em suas operações e negociações.

**OS PONTOS CITADOS ACIMA SÃO FUNDAMENTAIS PARA O RELACIONAMENTO COMERCIAL E SATISFAÇÃO DE AMBAS AS PARTES E DEVEM SER SEGUIDOS RIGOROSAMENTE.**

## **7.2. Suprimentos:**

- Todas as informações recebidas dos fornecedores serão mantidas em sigilo, preservando a ética nas negociações.
- A competição entre os fornecedores será estimulada de forma sadia e que possa agregar valores para ambas as partes.
- Todos os fornecedores serão tratados de forma igualitária, cordial e cooperativa.
- Os compradores serão receptivos às sugestões e inovações propostas pelos fornecedores.
- Todos os que direta e indiretamente participarem das negociações deverão praticar



a imparcialidade, renunciando a qualquer movimentação que não esteja de acordo com os princípios de honestidade, código de ética do departamento e práticas adotadas pela instituição.

## 8. AQUISIÇÃO

A forma de aquisição é determinada através da avaliação de criticidade e dificuldade de obtenção do produto.

A criticidade corresponde a importância do item para a Santa Casa Fernandópolis e a dificuldade de obtenção está relacionada com as variáveis de mercado, como o número de fornecedores qualificados para oferecer o serviço e o nível do serviço. O resultado desta avaliação aponta qual critério será utilizado para aquisição.

A formalização do acordo poderá ser feita através de:

- a) Ordem de Compra/Serviço;
- b) Contrato de Fornecimento;
- c) Acordo comercial de fornecimento.

Algumas particularidades que envolvem o processo de compra de materiais e serviços devem ser respeitadas:

- Ter flexibilidade nos casos de mudanças nas quantidades e prazo de entrega das Ordens de Compra.
- Fornecer materiais e serviços que obedeçam aos padrões exigidos pelas normas técnicas.
- Garantir resposta das cotações dentro do prazo previsto em cada cotação.
- Garantir o fornecimento.
- Responsabilizar-se, de forma ampla e irrestrita, pelos materiais produzidos e comercializados em seu estabelecimento, inclusive por todo e qualquer desvio de qualidade, que porventura não venha ser observado pela Santa Casa Fernandópolis na oportunidade do recebimento da mercadoria.



- Permitir que a Santa Casa Fernandópolis acompanhe, quando solicitado e necessário, o processo de industrialização, comercialização e estocagem dos materiais, sem quaisquer ônus.
- Receber e aceitar as notificações referentes a qualquer procedimento que precise de correção, que esteja em desacordo com o contratado, e fazer as devidas correções com a maior agilidade possível.

## 9. CANAL DE COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES

A comunicação entre o Setor de Compras e os fornecedores, inclusive novos e potenciais, dar-se-á por telefone e/ou por e-mail.

**E-mail:** [compras@santacasafernandopolis.com.br](mailto:compras@santacasafernandopolis.com.br)

**Telefone:** (17) 3465-6122 - Ramal: 534

O atendimento presencial deve ser realizado mediante agendamento prévio, que pode ser solicitada pelo e-mail ou pelo telefone acima informados.

## 10. QUALIFICAÇÃO/CADASTRO DE FORNECEDOR

O fornecedor deve apresentar documentação conforme o tipo de insumo que fornece à Santa Casa Fernandópolis. A Documentação para qualificação de fornecedores está disponível no **Portal Apoio Cotações**, com acesso pelo site [www.apoiocotacoes.com.br](http://www.apoiocotacoes.com.br). Os fornecedores qualificados devem manter seus documentos atualizados junto à plataforma.

Para os fornecedores que forem firmar contratos com Santa Casa Fernandópolis, uma série de documentos será solicitada no ato da contratação e, para os casos de serviços recorrentes e com alocação de mão de obra, mensalmente condicionados a pagamento de nota fiscal, deverão ser entregues documentos comprobatórios de recolhimento.



**10.1. Cadastro de fornecedores:** Todos os fornecedores, uma vez qualificados, participantes dos processos de compras deverão obrigatoriamente estar cadastrados no sistema informatizado interno da Santa Casa Fernandópolis com todos os documentos solicitados devidamente atualizados. Está reservada a esta Santa Casa de Fernandópolis, a inclusão de novos fornecedores, assim como a desativação de fornecedores que não atendam aos requisitos de avaliação estabelecidos.

## 11. SELEÇÃO DE FORNECEDORES

A Santa Casa Fernandópolis, reserva-se o direito de selecionar livremente os seus fornecedores, dentro de procedimentos claros e padronizados.

A seleção de fornecedores é conduzida através da escolha entres os fornecedores qualificados que atendam aos requisitos pré-estabelecidos:

- O menor preço apresentado com todos os impostos incidentes incluídos;
- Custo de transporte e seguro até o local de entrega;
- Forma de pagamento;
- Prazo de entrega;
- Necessidade de treinamento de pessoal, se aplicável;
- Assistência técnica local, se aplicável;
- Prazo de garantia, se aplicável.

**Importante:** O PMC (Preço Máximo ao Consumidor), possível margem de venda, indicado no Brasíndice e/ou SIMPRO, não é definidor quando da escolha do produto em uma cotação de preços, além dos requisitos acima, outros fatores podem ser levados em consideração.



## 12. ETAPAS DO PROCESSO DE COMPRAS

A rotina do Departamento de Suprimentos da Santa Casa Fernandópolis compreende o cumprimento das etapas a seguir especificadas:

- I. Receber as solicitações de compras das unidades, setores e/ou departamentos;
- II. Efetuar cotações com três fornecedores ou mais, exceto nos casos de marca específica;
- III. Cotações via telefone, e-mail e portal eletrônico “Apoio”;
- IV. Havendo dúvida no tipo de material e/ou serviço solicitado o Departamento de Suprimentos entrará em contato com o solicitante para que o mesmo encaminhe um parecer técnico proporcionando condições de cotação;
- V. Após a coleta de preço é efetuada negociação para melhores condições de compra considerando o menor custo, condições de pagamento, segurança de entrega, durabilidade, credibilidade do fornecedor, prazo de entrega e qualidade;
- VI. Após definição do fornecedor seguindo os critérios elencados no item anterior, segue para o processo de autorização, sendo: Autorização da Gerência de Suprimentos; autorização da Diretoria Financeira; autorização do Administrador Judicial e, por fim, a realização do pagamento.

### 11.1. Solicitações de compras

O procedimento de compras terá início com o recebimento da solicitação de compra que deverá conter as seguintes informações:

- Quantidade a ser adquirida;
- Tipo de unidade (unidade, quilos, peças, etc.);
- Descrição/especificação técnica;
- Se a compra é rotina ou urgência;
- Justificativa do motivo da compra tanto de rotina quanto de urgência;

Toda solicitação deverá ser realizada mediante a apresentação física do respectivo formulário (FORM nº. 003 – Solicitação de Compras de materiais de consumo, permanentes ou prestação de serviços) cujo modelo encontra-se disponibilizado na Intranet da Santa Casa



Fernandópolis – SISCOF, com acesso pelo endereço

<http://192.168.10.66/documentos/formulario> (Anexo I);

A solicitação deverá ser enviada para o Departamento de Suprimentos, devidamente preenchido conforme descrito acima, assinada e carimbada pelo responsável solicitante.

### **11.2. Das compras de rotina e compras de urgência**

Nos casos de compras de rotina e compras de urgência, ficam estabelecidos:

- Solicitação de compras de bens de uso frequente, ou seja, de rotina padronizados, partem sempre dos setores de Almoxarifado e Farmácia Hospitalar;
- São considerados compra de urgência: Material inexistente no estoque, os não padronizados que não tem previsão de consumo (com imediata necessidade de utilização) ou pela falta de entrega em virtude do atraso dos fornecedores, falha no controle de estoque;
- No caso de serviço somente aqueles que são imprescindíveis para o bom desempenho das atividades médico-hospitalares;
- Quando a compra é de extrema urgência, o Departamento de Suprimentos entrará em contato com o fornecedor da última compra e, mantendo-se as mesmas condições, efetivará o pedido, excluindo a rotina de cotação com vários fornecedores.

### **11.3. Das dispensas de cotação**

A dispensa da cotação, tanto para compras de produtos; bens ou serviços, devem ser previamente fundamentadas por escrito pelo solicitante e ser autorizada pelo Administrador Judicial ou pelo Diretor Financeiro, sempre com a ciência da Gerência de Suprimentos.

## **13. PRAZOS DE ENTREGA**

Qualquer ocorrência que possa acarretar atraso no prazo de entrega estabelecido para o fornecimento deverá ser comunicada por escrito ou e-mail ao Setor de Compras, com a indicação precisa dos motivos do eventual atraso.



Deverá ser indicada a nova data de entrega para análise por parte da Santa Casa Fernandópolis, sendo neste caso facultado à Santa Casa aceitar os novos prazos estipulados pelo fornecedor, caso não seja oportuno o aceite do novo prazo, a ordem de compra será declarada nula, sem prejuízo das responsabilidades pelos danos causados.

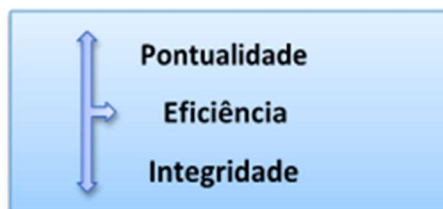
#### 14. AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

O processo de avaliação sistemática de fornecedores possibilita verificar a capacidade de um determinado fornecedor de prover insumos e serviços, de acordo com os pré-requisitos de qualidade exigidos pela Instituição bem como da identificação de oportunidades de melhoria nos processos de qualificação e seleção.

Após a realização do processo de compra, é necessário avaliar o desempenho do fornecedor, para verificar se as condições contratadas foram cumpridas e se esse fornecedor deve ser mantido no cadastro de fornecedores da Santa Casa Fernandópolis.

É importante ressaltar que eventuais não conformidades, identificadas durante o fornecimento, serão prontamente informadas aos fornecedores, permitindo que eles tomem ações corretivas no menor tempo possível, minimizando os impactos na operação da Santa Casa Fernandópolis. Para essa comunicação, utilizará os canais de relacionamento com os fornecedores.

Os critérios de avaliação do fornecedor determinam a sua classificação perante a qualificação de fornecedores da Santa Casa Fernandópolis, e são baseados nos seguintes requisitos:



- I. **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.



**II. Eficiência:** Avalia as intercorrências das entregas em relação às informações lançadas nas respectivas Ordens de Compras, em cada Nota Fiscal recebida. As intercorrências que serão medidas são:

- Erros em relação a quantidades
- Prazo de pagamento
- Preço incorreto
- Falta de integridade do produto
- Divergências de itens com a Ordem de Compra
- Produtos / insumos com validade expirada
- Temperatura fora do Padrão

**III. Integridade:** Avalia as intercorrências relacionadas a falta de integridade do produto em cada Nota Fiscal recebida.

## 15. AVALIAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Somente serão avaliados os fornecedores de serviços, que tiverem contrato firmado com a Instituição por um período mínimo de 01 (um) ano.

Semestralmente, é realizada a Avaliação do Fornecedor de Serviços para monitorar o nível do serviço prestado, conforme acordo realizado entre as partes no fechamento do contrato de prestação de serviços.

Caso seja verificado que a pontuação está abaixo do preconizado, o fornecedor em questão deverá apresentar um plano de ação para melhorias e poderá sofrer sanções, que podem ser uma notificação ou até multa, se previamente estabelecida em contrato.

## 16. MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

### 16.1. Fornecimento de Serviços





Para a avaliação dos fornecedores de serviços contratados, são levados em consideração os seguintes quesitos:

- Cortesia/cordialidade;
- Disponibilidade para atender as solicitações;
- Prazo de atendimento;
- Adequação do serviço prestado à necessidade do cliente;
- Suporte técnico/atendimento pós serviço/garantia;

Os Prestadores de Serviços serão avaliados pelas áreas usuárias contratantes do respectivo serviço.

Os requisitos acima de fornecimento de materiais e de serviços representam o conjunto de aspectos considerados como críticos à cadeia de suprimentos da Santa Casa Fernandópolis.

Com base no resultado das medições semestrais de desempenho, será realizada uma média que vai gerar avaliação do fornecedor.

Os fornecedores avaliados serão informados do resultado da avaliação semestral, através dos canais de comunicação determinados neste manual, parabenizando-o ou convidando-o para uma visita em que serão discutidos os pontos de melhoria, pois a avaliação de Prestadores de Serviços visa sempre a classificação no conceito Muito Satisfeito.

Para obter a classificação o cálculo realizado segue conforme descrito abaixo:

PESO	QUESITO
0,1	Cortesia/Cordialidade.
0,1	Disponibilidade/Empenho para atender as solicitações.
0,4	Prazo para atendimento.
0,3	Adequação do serviço prestado à necessidade do cliente.
0,1	Suporte técnico/ atendimento pós serviço/ garantia.

Para avaliação de cada um dos quesitos, os colaboradores utilizam uma escala com cinco categorias, as quais quantificam a satisfação:

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
--------------------	--------------	---------	------------	------------------



0	25	50	75	100
---	----	----	----	-----

Para cada quesito, a satisfação será quantificada através do valor médio obtido a partir da avaliação dos colaboradores realizada no período.

O resultado final do Fornecedor de Serviços é gerado a partir do cálculo abaixo:

**RESULTADO:**  $(0,1 \times \text{Cortesia}) + (0,1 \times \text{Disponibilidade}) + (0,4 \times \text{Prazo}) + (0,3 \times \text{Adequação}) + (0,1 \times \text{Suporte})$

Por exemplo: Todos os colaboradores responsáveis pela avaliação classificaram o serviço do fornecedor como “Muito Satisfeito” atribuindo a pontuação máxima de 100 para todos os requisitos. Nesse caso o cálculo ficará da seguinte forma.

**RESULTADO:**  $(0,1 \times 100) + (0,1 \times 100) + (0,4 \times 100) + (0,3 \times 100) + (0,1 \times 100)$

Após o cálculo do resultado geral, o fornecedor é classificado conforme as escalas abaixo:

CATEGORIAS	RESULTADOS
REGULAR	ATÉ 49
BOM	DE 50 À 74
EXCELENTE	DE 75 À 100

No caso de avaliação inferior a estabelecida como “Bom” (menor que 50) deverá ser elaborado um plano de ação para em conjunto com o fornecedor desenvolvê-lo e buscar a correção do processo.

Conforme a avaliação outros encaminhamentos poderão ser necessários como a suspensão (período mínimo de 30 dias).

Nos casos de avaliação com pontuação muito inferior ao exigido (menor que 49 pontos) com recorrências sem melhoria os fornecedores poderão ter o fornecimento do serviço cancelado com a Instituição.

A desqualificação do fornecedor também poderá ocorrer no caso de não atendimento



ou demora na entrega de documentos de renovação requisitados, ou quando estes estiverem em desacordo com os requisitos legais relacionados à atividade.

## 16.2. Fornecimento de Materiais

Para cada requisito, referente ao fornecimento de materiais o sistema avaliará da seguinte forma:

<b>PONTUALIDADE</b>	<b>PONTUAL ou NÃO PONTUAL</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>EFICIENTE ou NÃO EFICIENTE</b>
<b>INTEGRIDADE</b>	<b>ÍNTEGRO ou NÃO ÍNTEGRO</b>

Os requisitos subscritos serão inseridos mensalmente em documento de controle do setor, através do módulo de Inspeção de Fornecedores, são decorrentes das inspeções realizadas em cada registro das mercadorias oriundas da Nota fiscal recebida do Fornecedor.

Para o cálculo da pontuação, serão somados os resultados dos requisitos resultantes das inspeções realizadas em cada registro das mercadorias oriundas da Nota fiscal recebida do Fornecedor.

A pontuação será calculada através de média aritmética, ou seja: caso o fornecedor tenha realizado 7 entregas no período de 90 dias e, tiver 3 intercorrências de entregas:  $3/7 = 0,428$ .

$$(1 - 0,4285) \times 100 = 57,15\%$$

Pontuação obtida

A pontuação indicará se o atendimento está adequado aos requisitos estabelecidos, conforme abaixo:

<b>CONCEITO DE AVALIAÇÃO</b>	<b>VALOR MÍNIMO</b>	<b>VALOR MÁXIMO</b>
EXCELENTE	91	100
BOM	61	90



REGULAR	41	60
RUIM	01	40

Com base no resultado das inspeções mensais, será realizada uma média trimestral que vai gerar a avaliação do fornecedor.

Os fornecedores avaliados serão informados através dos canais de comunicação determinados neste manual, parabenizando-o ou convidando-o para uma visita em que serão discutidos os pontos de melhoria, pois a avaliação de fornecedores visa sempre a classificação no conceito Excelente.

No caso de avaliação inferior a estabelecida como **bom (menor de 61 pontos)** deverá ser elaborado um plano de ação para em conjunto ao fornecedor para desenvolvê-lo e buscar a correção do processo. Conforme a avaliação outros encaminhamentos poderão ser necessários como a suspensão (período mínimo de 30 dias).

No caso de avaliação com pontuação muito inferior ao exigido (menor que 41 pontos) com recorrências sem melhoria os fornecedores poderão ter o fornecimento cancelado com a Instituição.

A desqualificação do fornecedor também poderá ocorrer no caso de não atendimento ou demora na entrega de documentos de renovação requisitados, ou quando estes estiverem em desacordo com os requisitos legais relacionados à atividade.

Os requisitos acima de fornecimento de materiais e de serviços, representam o conjunto de aspectos considerados como críticos à cadeia de suprimentos da Santa Casa Fernandópolis.

## 17. RECEBIMENTO

A Santa Casa Fernandópolis efetuará primeiramente a conferência da nota fiscal e sua correspondência com a Ordem de Compra, bem como análise física das especificações técnicas da mercadoria, e qualquer não conformidade será registrada no módulo de inspeção a fim de ter-se informações para a medição do desempenho do fornecedor e insumo respectivo.



As entregas dos insumos devem ser realizadas:

- **Local:** Almoxarifado Santa Casa Fernandópolis.
- **Endereço:** Av. Afonso Cafáro, 2630 - Jardim Santista, Fernandópolis - SP, 15601-012.
- **Horário de Funcionamento:** das 6 às 17hs, sem fechar ao meio dia de Segunda a Sexta-feira.
- **Telefone:** (17)3465-6122.

### 17.1. Requisitos administrativos de recebimento de mercadorias

Os produtos somente serão recebidos se acompanhados da nota fiscal. Caso haja alguma não conformidade, o fornecedor deverá providenciar as alterações necessárias.

A nota fiscal numerada deve conter obrigatoriamente:

- Razão social em nome da Santa Casa Fernandópolis
- Endereço
- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Número da Ordem de Compra
- Data da emissão
- Descrição dos produtos, lotes, datas de validade, valor unitário e total dos produtos
- Valor total da nota e valor dos impostos.

As informações de quantidade, valores unitário e total da nota fiscal devem estar em conformidade com as disponíveis na Ordem de Compra e/ou contrato.

Os produtos devem ser entregues de acordo com os prazos e quantitativos estabelecidos nas Ordens de compra e/ou contratos.

O não cumprimento dessas normas irá gerar uma notificação de não conformidade ao fornecedor e será avaliado dentro dos critérios de pontuação da avaliação da entrega.

### 17.2. Envio de notas fiscais de materiais

Para envio da NF de materiais, o Fornecedor deve:



- Aguardar o recebimento da Ordem de Compra;
- Conferir valores e descrição;
- E só após emitir a NF, mencionando o n° da Ordem;
- Encaminhar o material ao local de entrega solicitado na Ordem de Compra, descrito neste manual, juntamente com a NF (a NF deve estar idêntica à Ordem e o XML e o PDF );
- Enviar a NF para o e-mail: [compras@santacasafernandopolis.com.br](mailto:compras@santacasafernandopolis.com.br)

## **18. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS**

Os medicamentos devem ser entregues seguindo as especificações do pedido de compra: marca solicitada, forma farmacêutica, concentração, apresentação, quantidade por embalagem, valor unitário, condições de conservação e prazo de validade igual ou superior a 12 meses, com exceção de produtos que contenham validade total inferior a 12 meses, como por exemplo, reagentes de laboratório, dietas enterais, etc., devendo estes ser acordado o prazo de validade conforme a necessidade do cliente.

Os produtos com vencimento inferior ao estabelecido estarão sujeitos a devolução, gerando uma notificação de não conformidade ao fornecedor.

O mesmo critério deve ser aplicado aos produtos para saúde que deverão estar em conformidade com a marca, especificação, valor unitário e quantidade do pedido de compra.

### **18.1. Qualidade de produtos para a saúde e medicamentos**

Caso seja apurada qualquer não conformidade relacionada a medicamentos, produtos para a saúde ou afins, seja no momento do recebimento, separação para uso ou utilização, a Área de Padronização entrará em contato com o fornecedor em questão e abrirá um chamado para retirada, análise da ocorrência, envio de laudo, substituição e resolução da intercorrência, no prazo de até 90 dias.

### **18.2. Qualidade de materiais funcionais e alimentos**




No momento da entrega do produto, será realizada verificação da embalagem, data de fabricação, lote e prazo de validade, temperatura (caso aplicável), condições de higiene do caminhão e, caso seja comprovado alguma não conformidade, o material será recusado.

Se no momento da utilização for identificada a não conformidade, o comprador entrará em contato com o fornecedor para recolhimento e substituição/ressarcimento do produto em questão.



## ANEXO




### Solicitação de Compras

---

IDENTIFICAÇÃO			
Setor			
Solicitante:			Data 13/05/2021
Solicitante:			
Tipo de Solicitação:	Prestação de Serviço( <input type="checkbox"/> )   Material de Consumo( <input type="checkbox"/> )   Material Permanente( <input type="checkbox"/> )		
ITEM	QTDE	UNID	DESCRIÇÃO TÉCNICA
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
JUSTIFICATIVA/OBSERVAÇÕES			Carimbo e assinatura do solicitante:
COTAÇÃO DE COMPRAS (no mínimo 3)			
FORNECEDOR	DATA	C. PGTO.	VALOR TOTAL
*anexar as cotações			
AUTORIZAÇÃO PARA A COMPRA			
Fornecedor escolhido:			
Autorização Ger. Suprimentos	_/_/____	Autorização Dir. Financeiro	_/_/____
***Não imprima a folha de instruções***			

www.santacasafernandopolis.com.br

vers. 2 | FORM cód. 003



scfernandopolis

FIGURA 1 - FORM 003 – SOLICITAÇÃO DE COMPRAS







**Santa Casa**  
fernandópolis

---

    [scfernandopolis](https://www.facebook.com/scfernandopolis)