



# MANUAL DO FORNECEDOR DE PRODUTOS

# MANUAL DO FORNECEDOR DE PRODUTO

## **Apresentação**

Este manual foi elaborado pelo Hospital Ana Nery (HAN) com o intuito que você, fornecedor, possa se informar sobre as diretrizes para o fornecimento de produtos para a instituição, conhecer os canais para o seu relacionamento com a empresa e tudo o que for importante para o andamento dos trabalhos.

Nele você vai encontrar informações sobre o processo de aquisição adotado pela instituição e as regras utilizadas para qualificar, selecionar e avaliar seu desempenho.



## **PROPÓSITO**

Respeito e cuidado com a sua vida

## **VISÃO**

Ser referência em saúde inovando no atendimento ao cliente.

## **MISSÃO**

Oferecer soluções em saúde, com eficiência e resolutividade.

## **VALORES**

Ética

Humanização

Sustentabilidade

Valorização das pessoas

Qualidade

## **2.1 Diretrizes Gerais de Conduta**

Compete aos colaboradores do Hospital Ana Nery atender aos fornecedores com tratamento igualitário, imparcial, ter um caráter institucional, justo, no sentido de preservar a imagem da instituição, buscando fortalecer as relações e aperfeiçoar os processos de comunicação, bem como cumprir ou fazer cumprir integralmente o que consta neste manual.

Esperamos o mesmo compromisso de nossos fornecedores e prestadores de serviço. Por este motivo, estabelecemos princípios de conduta do fornecedor, os quais partilhamos e esperamos que sejam cumpridos em todas as atividades relacionadas direta ou indiretamente à instituição, como demonstração do interesse na manutenção da parceria.

## **3. Premissas Básicas da Cadeia de Suprimentos**

A cadeia de Suprimentos engloba materiais hospitalares, medicamentos, OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese), gêneros alimentícios, produtos saneantes para desinfecção de artigos, ambientes e enxovais e outros materiais de consumo e todas as cotações de preços e compras são realizadas pelo Setor de Compras. As negociações ocorrem mediante apresentação da melhor proposta que engloba qualidade, preço e prazo.

Os fornecedores não estão autorizados a fornecer produtos ou serviços ao HAN sem a prévia autorização da área de Compras que ocorre através de pedido/contrato via Bionexo/e-mail.

### **3.1 Cadastros de Fornecedores**

Para o cadastro, a empresa fornecedora deverá contatar o Setor de Compras através do e-mail (ou telefone) e seguir as instruções repassadas para efetivação do seu registro junto ao HAN. Todos os fornecedores participantes dos processos de compras deverão obrigatoriamente estar cadastrados no sistema informatizado interno da instituição. Inclusão deste cadastro não implica em vínculo temporário ou permanente, bem como obrigatoriedade de cotações periódicas.

O HAN reserva-se ao direito de solicitar, anualmente ou sempre que julgar necessário, a revisão das documentações exigidas.

No caso das cotações feitas através da plataforma Bionexo, os documentos cadastrados na plataforma serão considerados para o cadastro junto ao HAN.

Documentações necessárias:

- a) Certidão negativa de débito municipal, estadual e federal;
- b) Cartão Inscrição Estadual – CNPJ ativo;
- c) Certidão negativa da Previdência Social (INSS) (para terceiros);
- d) Certidão de regularização para recolhimento do FGTS (para terceiros);
- e) Autorização para disponibilização de documentos;
- f) Autorização de funcionamento da ANVISA (conforme classificação: medicamentos, correlatos);
- g) Certificado de responsabilidade técnica;
- h) Alvará da Vigilância Sanitária;
- i) Alvará de localização;
- j) Certificado de Boas Práticas (fabricação e/ou armazenamento)
- l) Ficha cadastral da empresa.

Para os fornecedores críticos à cadeia de suprimentos, além da documentação citada acima, serão realizadas Visitas Técnicas por equipes técnicas específicas para confirmação do cadastro perante o HAN (item 5.1).

### **3.2 Processo de Compras**

A cotações serão realizadas via bionexo ou e-mail, e o fornecedor deverá analisar a solicitação de compra e elaborar proposta comercial observando as informações descritas abaixo:

- Dados importantes/necessários:
  - Especificação do produto e/ou serviço;
  - Quantidade;
  - Preços unitário e total;
  - Marca do produto oferecido;
  - Unidade de compra;
  - Prazo para entrega;
  - Condições de pagamentos;
  - Validade da proposta;
  - Campo de Observação, quando da necessidade de esclarecer dúvidas, ou quaisquer informações que julgarem necessárias.

A escolha dos fornecedores obedece a critérios já definidos neste manual e todos os fornecedores participantes das cotações devem estar cadastrados no sistema de informação do HAN e com documentação válida.

O determinante para a escolha do fornecedor será: preço, qualidade do produto, atendimento diferenciado, qualidade, prazo para as entregas e assistência técnica adequados à necessidade do HAN e condição de pagamento adequada.

O HAN efetua a finalização do processo através da emissão da Ordem de Compra, cujo número será utilizado para a conferência junto à Nota Fiscal. Se, após a confirmação da emissão da Ordem de Compra, o fornecedor não tiver condições de atender o pedido na integralidade, o mesmo deverá comunicar o Setor de Compras a fim de não comprometer a prestação de serviços e evitar não-conformidades.

### **3.3 Prazo de pagamentos**

O HAN efetua pagamentos através de TED/DOC, depósito bancário ou boleto bancário/DDA, priorizando o pagamento de seus débitos aos fornecedores que estabelecem o prazo mínimo para pagamento de 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data do pedido. Essa condição de pagamento será acordada em negociação formalizada através do pedido de compra.

### **3.4 Princípios de Conduta e Privacidade**

O Hospital Ana Nery zela pelos princípios e condutas éticas, pelo respeito à privacidade e pela segurança dos dados e informações de colaboradores, clientes e fornecedores, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados. Desta forma, algumas normas devem ser seguidas para o bom relacionamento entre a instituição e os Fornecedores de Serviços:

- A competição entre os fornecedores será estimulada de forma sadia e que venha a 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, comprometendo-se em repassar as informações e propostas para os coordenadores das áreas;
- Todos os que direta e indiretamente participem das negociações devem praticar a imparcialidade, renunciando a qualquer movimentação que fuja aos princípios de honestidade, código de ética do departamento e práticas adotadas pela instituição
- O Hospital Ana Nery veda o oferecimento de convites para viagens, hospedagens, atividades de entretenimento, favores, recursos financeiros, ou outras vantagens que possuam vínculo pessoal e que

possam gerar danos à imagem da instituição.

- Brindes, presentes, propagandas e afins, são permitidos somente quando o objetivo é beneficiar a instituição como um todo, não um colaborador ou setor em específico, e mediante a manifestação por meio de ofício, aprovado pela Diretoria do Hospital Ana Nery.
- Quaisquer dados de informação interna da instituição não podem ser divulgados sem autorização prévia da Diretoria Executiva do Hospital Ana Nery.

### **3.5 Comunicação com os Fornecedores**

A comunicação entre a área de compras e os fornecedores se dará por telefone, Skype e formalmente por e-mail.

Visitas comerciais devem ser previamente agendadas com o setor.

### **3.6 Treinamentos**

Para uso de determinados materiais e medicamentos, por vezes se faz indispensável que os Fornecedores de Produtos disponibilizem suporte por meio de capacitações técnicas. Quando for o caso, estes treinamentos serão organizados em conjunto pelo fornecedor com o Coordenador da área correspondente. Deverão ser previamente estipulados os assuntos a serem abordados, a periodicidade das capacitações, as datas, locais dos encontros e o público alvo.

Quando houver necessidade, por motivo de força maior, de cancelamento de treinamentos e ou prorrogação de datas agendadas, os ajustes devem ocorrer com a antecedência mínima de sete dias. Nesta segunda situação, de imediato, uma nova data deve ser indicada para o cumprimento do cronograma estabelecido.

## **4 Processos e Padrões Mínimos de Atendimento**

### **4.1 Transporte**

Veículos: 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 ou em recipientes apropriados, para a garantia da manutenção da temperatura apropriada para o seu acondicionamento, conforme tabela abaixo, ou conforme especificação do fabricante.

<b>PRODUTO</b>	<b>ARMAZENAMENTO</b>	<b>FAIXA DE TEMPERATURA</b>
Temperatura ambiente	Ambiente	Entre 15°C e 30°C
Termolábeis	Congelador	Entre -20°C e 0°C
	Refrigerador	Entre 2°C e 8°C

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

O transporte dos gêneros deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade, a fim de impedir a contaminação e deterioração do produto. Os veículos para transporte de alimentos não podem transportar outras cargas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento. Estes quando destinados ao transporte de alimentos refrigerados e/ou congelados devem possuir instrumentos de controle que permitam verificar a temperatura adequada.

Os gêneros congelados e/ou resfriados devem ser transportados em veículos refrigerados e os gêneros transportados neles, devem manter uma temperatura ideal, não ultrapassando os limites discriminados abaixo.

- Alimentos Refrigerados: 7°C ou inferior ou conforme rotulagem.
- Alimentos Congelados: -12°C ou inferior ou conforme rotulagem..

## **4.2 Entrega**

As entregas devem ocorrer no setor de Recebimento cujo acesso se dá por um portão automático na Rua Amapá, após identificação. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h e das 13h30 às 18h e nos sábados das 8h às 12h. Entregas fora deste horário devem ser acertadas com o Setor de Compras.

Para as entregas de gêneros alimentícios o horário de recebimento é de segunda a sexta-feira das 07:30 às 11h e das 13:30 às 16h e aos sábados das 07h30 às 11h.

A equipe responsável pela entrega deverá se apresentar com vestuário adequado e devidamente identificada. É de responsabilidade do fornecedor enviar o número de funcionários suficientes para realizar a descarga das mercadorias.

As entregas deverão ser realizadas de acordo com a programação estabelecida pelo Setor de Compras, respeitando sempre o cumprimento do horário de entrega e a data indicada na confirmação da compra.



### 4.3 Recebimento

No ato do Recebimento será realizado um 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 e das especificações técnicas. Especificações Técnicas avaliadas no recebimento:

- Medicamentos: devem ser entregues em conformidade com a especificação da aquisição: nome, forma farmacêutica, concentração, apresentação, condições de conservação, temperatura adequada e inviolabilidade.
- Materiais médico-hospitalares e equipamentos devem ser entregues em conformidade com a especificação da aquisição: nome, apresentação, características técnicas, condições de conservação e inviolabilidade, quando aplicáveis.
- Alimentos: nome de aquisição e composição do produto; lote; data de fabricação e validade; número de registro no órgão oficial; CGC; endereço do fabricante e distribuidor; condições de armazenamento e quantidade (peso); valor nutricional do produto. A Nutrição poderá solicitar laudo de análise microbiológica dos produtos sempre que julgar necessário.
- Produtos saneantes: devem ser entregues em conformidade com a especificação da aquisição através do rótulo de identificação do produto, bem como apresentar data de fabricação e validade.

Todos 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. O número do lote dos produtos recebidos deve 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.

Quando aplicável, os produtos devem estar acompanhados do certificado de análise do lote.

Os produtos adquiridos somente serão recebidos acompanhados de sua respectiva e original Nota Fiscal. Caso haja inconformidade da Nota Fiscal com o pedido confirmado, o fornecedor providenciará Nota Fiscal de devolução. O HAN não se responsabiliza pela emissão de Notas Fiscais de devolução por inconsistências geradas pelo fornecedor.

A Nota Fiscal deve conter as informações completas do HAN: razão social, data da emissão e data da entrega, número da Nota Fiscal, nome, endereço e CNPJ, 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), data do pedido e o nome da pessoa responsável pela compra.

Também deverá vir acompanhada do boleto bancário e, em caso de pagamento com depósito bancários, os dados deverão constar no corpo na Nota Fiscal. Nas Notas Fiscais dos materiais consignados, deverão constar o número da Nota Fiscal de remessa e o lote a qual se refere. Materiais importados devem ter a etiqueta contendo informações em português, conforme legislação vigente.

## **5 Avaliação dos Fornecedores**

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, onde serão realizadas visitas técnicas, avaliação diária e sistemática das entregas e também do transporte.

### **5.1 Visitas técnicas**

As auditorias aos fornecedores visam garantir a qualidade do produto oferecido e devem ser realizadas por equipes técnicas específicas para o tipo de produto e fornecedor que se deseja qualificar. A visita técnica ocorrerá no intuito de validar novos fornecedores, confirmar as condições de produção/prestação de serviços e na intenção de desenvolver fornecedores e parceiros.

Os fornecedores que receberão as visitas técnicas serão aqueles considerados críticos na cadeia de suprimentos, sendo eles os fornecedores de gêneros alimentícios, nutrição enteral, OPME, medicamentos quimioterápicos, termolábeis, manipulados e produtos saneantes para desinfecção de artigos, ambiente e enxovais.

Para a realização da visita técnica será utilizado roteiro específico e, posteriormente à visita, será encaminhando via e-mail um parecer.

Os fornecedores que possuírem inconformidades relatadas em seu parecer terão 30 dias para retornar o parecer com o envio das ações corretivas realizadas, podendo a instituição realizar nova visita técnica para emissão de um novo parecer. Dependendo da criticidade das inconformidades, o HAN reserva-se ao direito de suspender as compras deste fornecedor até ações corretivas serem realizadas.

### **5.2 Avaliação Comercial**

Os fornecedores serão avaliados de forma sistemática pelo Setor de Compras, que avaliará os seguintes requisitos:

- Agilidade no fornecimento de respostas, cotações, suporte, manutenção e posição dos pedidos;
- Cumprimento das condições comerciais acordadas;
- Flexibilidade para negociação;
- Flexibilidade quanto às entregas;
- Conhecimento técnico dos produtos comercializados.

Semestralmente, juntamente com a Avaliação de Desempenho (item 5.4), será encaminhada ao fornecedor a Avaliação Comercial.

### **5.3 Avaliação de Transporte**

Os fornecedores serão avaliados de forma sistemática pelo Setor de Recebimento, com intuito de verificar se as condições mínimas para transporte estão sendo cumpridas.

Requisitos avaliados:

- Estado de conservação e limpeza;
- Presença de pragas (insetos/roedores) no veículo;
- Temperatura interna;
- Empilhamento máximo dos produtos;
- Transporte exclusivo dos insumos;
- Organização dos produtos no interior do veículo.

Semestralmente, juntamente com a Avaliação de Desempenho (item 5.4), será encaminhado ao fornecedor o parecer da Avaliação de Transporte, quando aplicável.

### **5.4 Avaliação de Desempenho dos Fornecedores**

A avaliação de desempenho se dará por meio de avaliações diárias e sistemáticas que estarão condicionadas à qualidade da entrega dos pedidos e a aspectos relacionados ao processo de compras.

Os critérios de avaliação do fornecedor determinam a sua classificação perante a qualificação de fornecedores do HAN e são baseados nos seguintes requisitos:

- Eficiência: está relacionado à capacidade de o fornecedor cumprir o acordado com o Setor de Compras e contempla: preço, condição de pagamento e quantidade;
- Pontualidade: capacidade de o fornecedor entregar seu pedido no prazo acordado com o Setor de Compras;

- Integridade: refere-se às condições do produto no ato da entrega e engloba a verificação da temperatura dos produtos no ato do recebimento, quando aplicável.

As informações obtidas a partir destes requisitos buscam revelar o status de atendimento do fornecedor, seu perfil e a sua capacidade em buscar as melhorias identificadas para se adequar a esse contexto.

Semestralmente será realizada a emissão do Relatório de Desempenho dos Fornecedores, que apontará o número de entregas realizadas dentro deste período e o número de inconsistências geradas a partir dos requisitos avaliados.

A classificação do fornecedor será de acordo o percentual de entregas realizadas conforme o estabelecido no ato da compra:

- Excelente (95 -100%): o fornecedor atende de forma eficaz aos requisitos de avaliação;
- Bom (85 – 94%): o fornecedor atende aos requisitos de avaliação parcialmente, não sendo necessário ações corretivas;
- Regular (51 -84%): o fornecedor deve enviar alguma sugestão de melhoria pertinente à avaliação de Desempenho Fornecedor do HAN;
- Ruim (0 – 50%): o fornecedor obrigatoriamente deverá encaminhar o plano de melhorias para as não conformidades apontadas na avaliação, ficando suspenso de participar de cotações até a análise do Setor de Compras.

O fornecedor receberá via e-mail o seu feedback com o Relatório contendo o número de itens entregues e o número de inconsistências geradas no período de seis meses e sua classificação em cada requisito (Eficiência, Pontualidade e Integridade). Para os fornecedores que obtiverem os conceitos Regular e Ruim em quaisquer dos requisitos avaliados, será encaminhado o relatório com as divergências geradas no período, e estes terão o prazo de 30 dias para encaminharem ao Setor de Compras o plano de melhorias para sanar as inconformidades. Caso o fornecedor não encaminhe nenhum plano de melhoria, será suspenso pelo período de 6 meses.

Após o ciclo de avaliação de fornecedores de produtos, será encaminhado feedback do resultado de avaliação, por categorias de produtos, para minimamente os primeiros vinte fornecedores do ranking de compra do Hospital Ana Nery.

A classificação do fornecedor poderá ser fator determinante no ato da compra, em casos nos quais custos e condições de pagamento de dois ou mais fornecedores sejam iguais.

Os fornecedores novos, ao serem cadastrados junto ao HAN, são considerados aptos, sendo avaliados a partir da primeira entrega.

## **6 Inconformidades**

No momento do recebimento, todas as entregas serão avaliadas e inconformidades serão registradas para posterior avaliação. Entretanto, avarias que impeçam o recebimento ou divergências entre a ordem de compra, nota fiscal e material físico farão o pedido ser rejeitado no ato da entrega, e o Setor de Compras entrará em contato com o fornecedor. É obrigação do fornecedor dar o suporte para recolhimento do material, bem como emissão de nota fiscal quando necessário, e reposição do pedido.

## **7 Acesso**

- Para as entradas de entrega de itens, o fornecedor deverá seguir o item 4.2 Entrega, deste manual;
- Os representantes comerciais serão atendidos no setor de compras ou setores afins somente com a autorização da Recepção Central e do próprio setor, e estes devem circular somente em áreas autorizadas e devidamente identificados;
- Não é permitido a entrada de menores de 16 anos para realização de entregas ou serviços;
- Representantes de Fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais poderão estar presente na sala de operação, quando solicitado pelo cirurgião (desde que observada a necessidade de liberação do acesso pelo coordenador local), para fornecer apoio e orientação sobre o uso adequado, implantação, calibração ou ajuste de um dispositivo médico para aquele paciente específico. Fica vedada a participação em qualquer ato médico.



Rua Pereira da Cunha, 209  
Bairro Ana Nery - Santa Cruz do Sul - RS  
CEP 96835-090  
Contato: (51) 2106-4400 / (51) 2106-4588