



# MANUAL DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS

# MANUAL DO FORNECEDOR DE SERVIÇO

## **Apresentação**

O Hospital Ana Nery reconhece que os Fornecedores de Serviços possuem grande relevância em seus processos internos. Por isso, mantém uma Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos, que visa estabelecer parcerias duradouras com este público, pautadas pela qualidade, transparência e respeito mútuo.

E, buscando justamente estreitar a relação com seus fornecedores, a instituição elaborou este Manual de Fornecedores de Serviços, orientando-os sobre as melhores práticas na gestão do vínculo com a organização e determinando as regras de qualificação dos mesmos.



## 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

## **Diretrizes**

Este Manual tem como objetivo divulgar o Programa de Gestão de Fornecedores de Serviços, especialmente os procedimentos e critérios adotados pelo Hospital Ana Nery, no processo de desenvolvimento e manutenção de sua rede de Fornecedores de Serviços.

## **Programa de Gestão de Fornecedores de Serviços**

### **1. Cadastro de Fornecedores**

Os Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery são selecionados de acordo com o tipo de necessidade institucional. O processo de aprovação do cadastro do fornecedor compete ao Coordenador da área a qual o serviço será prestado, em conjunto com a Diretoria Executiva, que analisam alternativas para uma nova parceria, atendendo sempre aos pré-requisitos comerciais e legais. O cadastro deverá contemplar os itens elencados no item 5.1 Documentos de Qualificação do Fornecedor de Serviços.

### **2. Comunicação e Acesso**

A comunicação entre o Hospital Ana Nery e os Fornecedores de Serviços se dá de forma pessoal, por telefone, E-mail, Skype, ou outro recurso que ambos entendam ser conveniente.

Já o acesso à instituição, dado ao seu ramo de atuação, é um privilégio para o Fornecedor de Serviços. Assim, o Ana Nery conta com a sua colaboração, para que todas as políticas e regras institucionais sejam cumpridas, garantindo a segurança e integridade dos públicos que com ele se relaciona.

Para primeiro ingresso do Fornecedor de Serviços às suas instalações, o Hospital Ana Nery se reserva o direito de solicitar ao mesmo, que participe de capacitação institucional, onde são abordados as normas, rotinas e procedimentos de segurança adotados internamente.

Os demais acessos do Fornecedor de Serviços ao Hospital e suas dependências, somente podem ocorrer mediante a contato e agendamento prévios, com o Coordenador do setor ao qual o serviço será prestado. Nestas ocorrências, o Fornecedor de Serviços deve se dirigir à Recepção Principal, anunciar sua chegada, apresentar documento de identificação e aguardar o encaminhamento realizado pelo setor.

Não é permitido ao Fornecedor de Serviços transitar pelo Hospital sozinho, devendo estar sempre acompanhado de algum colaborador, salvo em casos onde ocorra liberação prévia. Durante o percurso, contamos com a discrição e silêncio dos visitantes, não sendo tolerados barulhos, como conversas em tom de voz elevado e alto volume nos toques de telefone celular.

### **3. 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:

- 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.

### **4. Treinamentos**

Para que determinadas atividades específicas e ou complexas possam ser executadas com qualidade e eficiência pelos colaboradores da instituição, seja na área assistencial, de apoio ou administrativa, muitas vezes se faz indispensável que os Fornecedores de Serviços disponibilizem suporte por meio de capacitações técnicas. Quando for o caso, estes treinamentos serão organizados em conjunto pelo prestador de serviço 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.

Os treinamentos devem contemplar as normas impostas por órgãos regulamentadores competentes, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho, entre outros. Os participantes das capacitações devem receber Certificado, sendo que a confecção é de responsabilidade do Fornecedor de Serviços.

## **5. Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços**

O Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery, visa verificar se os fornecedores críticos da instituição, possuem a capacidade de atender às expectativas organizacionais, mantendo o seu padrão de qualidade e de desempenho. Ele é realizado anualmente, pelo Coordenador da área a qual o serviço é prestado, e possibilita a classificação dos fornecedores em diferentes níveis de atendimento das necessidades, oportunizando o planejamento de ações para a melhoria do desenvolvimento.

A data de contratação do Fornecedor de Serviços rege o seu cronograma do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços. No período de sessenta dias antes da data de anuênio da assinatura do contrato, o Coordenador da área realiza todas as etapas da avaliação, emite o Relatório de Desempenho do Fornecedor de Serviços com Plano de Ação, caso haja, e acompanha a execução do mesmo, até o início do próximo ciclo de qualificação.

Fazem parte do Sistema de Qualificação e Avaliação dos Fornecedores de Serviços, alguns itens específicos que são examinados a fim de preservar a exposição da instituição a qualquer risco financeiro, jurídico e de imagem, decorrentes de eventual responsabilidade solidária, padrões técnicos de qualidade, conformidade com requisitos legais e sanitários, além de normas regulamentadoras de saúde e segurança do trabalhador e respeito ao meio ambiente.

Os novos Fornecedores de Serviços, ao realizarem seus cadastrados junto ao Hospital Ana Nery, serão considerados aptos, sendo avaliados posteriormente, conforme cronograma iniciado no ato da contratação.

Os fornecedores que não atingirem o percentual de conformidade desejada dentro do ciclo do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços, serão analisados pela Diretoria Executiva do Hospital Ana Nery, podendo ser descredenciados do cadastro de parceiros da instituição.

### **5.1 Documentos de Qualificação do Fornecedor de Serviços**

A maior parte dos possíveis Documentos de Qualificação de Fornecedores de Serviços está descrita na listagem a seguir, sendo que a necessidade de apresentação dos mesmos, varia de acordo com o tipo de serviço oferecido. Os documentos indispensáveis são definidos pelo Coordenador da área a qual o serviço será prestado, e divulgado por ele durante a negociação da contratação.

O bloco de documentos solicitados ao Fornecedor de Serviços representa um dos quesitos avaliados no Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery. Citamos a seguir alguns dos documentos solicitados:

- Cartão CNPJ;
- Inscrição Estadual;
- Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- Certidão Negativa de Débitos Federais – Previdência (INSS);
- Certidão de Recolhimento do FGTS;
- Contrato Social e Alterações ou Certificado MEI;
- Responsabilidade Técnica;
- Certidão do Ministério do Trabalho;
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRM, CREA, CRN, OAB, CRA, CRO, CREFITO, etc.);
- Alvará de Localização;
- Alvará de Licença;
- Alvará Sanitário;
- Auto de vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB;
- Certificado Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA;
- Certificado Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO;
- Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;
- Certificado IRD/CNEN;
- Certificado de Qualidade/Acreditação;
- Autorização funcionamento da ANVISA;
- Autorização de Transporte;
- Padrões rastreáveis RBC;
- OAB;
- Certificado, Política ou Sistema de Gestão;
- Licença de operação;
- Licença ambiental;
- Ficha Técnica de Produtos Químicos;
- FISPQ.

Os documentos exigidos devem ser enviados, via e-mail, para o endereço eletrônico indicado pelo Coordenador da área a qual o serviço se destina, antes da contratação do serviço, e posteriormente, no prazo estipulado para a atualização anual do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços.

Em casos excepcionais, dependendo do ramo de atuação da empresa fornecedora, podem ser solicitadas outras documentações específicas.

## **5.2 Gestão do Contrato**

No item Gestão do Contrato, os Fornecedores de Serviços são avaliados quanto ao nível de atendimento em relação ao contrato firmado com o Hospital Ana Nery. São avaliadas todas as cláusulas contratadas a fim de se identificar o cumprimento das mesmas, as necessidades de atualização, inserção e ou exclusão de cláusulas.

A Gestão do Contrato representa um dos quesitos avaliados no Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery.

## **5.3 Registros de Ocorrências ou Avaliação de OS**

Com base nos Registros de Ocorrências ou na avaliação das Ordens de Serviço (tempo para atendimento e efetividade do atendimento), o Coordenador da área contratante avalia um dos quesitos de conformidade do fornecedor. Cada desvio ou intercorrência que possa acontecer na relação contratual é considerada (irregularidades comerciais ou técnicas, falta de pontualidade, baixa qualidade nos serviços, pouca flexibilidade, ineficiência no atendimento de Ordens de Serviço, inconformidade de transporte e entrega, entre outras).

## **5.4 Visita Técnica**

Dependendo do tipo de prestação de serviço, uma das etapas do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços é a Visita Técnica. Ela tem como finalidade verificar a estrutura da empresa, ambiente, documentos técnicos, qualidade do serviço oferecido, cumprimento de regras e legislações gerais e específicas a sua atividade.

Para a contratação de novos fornecedores, se faz necessária a qualificação de documentação e realização de visita técnica inicial.

Será realizada Visita Técnica anual, dentro do cronograma do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços, por equipe multidisciplinar do Hospital Ana Nery, aos Fornecedores de Serviços considerados críticos, ou seja, aqueles que, se não acompanhados, podem comprometer de forma relevante a assistência direta ao paciente ou a manutenção de serviços essenciais de apoio.

Para a realização da Visita Técnica será utilizado roteiro específico, e posteriormente, emitido o Relatório de Desempenho do Fornecedor de Serviços com Plano de Ação, caso haja.

A Visita Técnica representa um dos quesitos avaliados no Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery.



## 6. Classificação do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços

O Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços do Hospital Ana Nery segue uma norma de classificação, que pontua o fornecedor em cada um dos quesitos considerados, conforme o quadro a seguir:

Conceito	Definição
<b>S - Supera</b>	<b>O desempenho do Fornecedor de Serviços supera o esperado no quesito.</b>
<b>C – Conforme</b>	<b>O desempenho do Fornecedor de Serviços atende o quesito.</b>
<b>PC – Pouco Conforme</b>	<b>O desempenho do Fornecedor de Serviços atende parcialmente o quesito.</b>
<b>NC – Não Conforme</b>	<b>O desempenho do Fornecedor de Serviços não atende o quesito.</b>
<b>NA – Não se Aplica</b>	<b>Requisito não se aplica para o Fornecedor de Serviços em questão.</b>

Dentro de um ciclo completo do Programa de Gestão de Fornecedores de Serviços, ou seja, doze meses, é esperado do desempenho do fornecedor, o índice de Conformidade de 70%. Os Fornecedores de Serviços que não atingirem essa meta, terão a sua permanência no cadastro de fornecedores do Hospital Ana Nery, reavaliada pelo Diretor Executivo da instituição.

## 7. Relatório de Desempenho do Fornecedor de Serviços

O Fornecedor de Serviços receberá, via e-mail, o Relatório de Desempenho emitido pelo Coordenador da área para a qual o serviço é prestado, com o retorno do Sistema de Qualificação e Avaliação de Fornecedores de Serviços, indicando o percentual de conformidade geradas dentro do ciclo.

## 8. Plano de Ação para adequação do Fornecedor de Serviços

A partir da avaliação gerada, os Fornecedores de Serviços que possuem inconformidades relatadas em seu Relatório de Desempenho, ou seja, quesitos que, por ventura, tenham sido avaliados como Não Conforme ou Pouco Conforme, terão prazo de trinta dias para devolutiva ao Hospital Ana Nery, com um Plano de Ação para sanar as inadequações. O plano de melhorias, que deve ser formatado em modelo específico, conforme o Anexo 1, será validado pelo Coordenador da área a qual o serviço é prestado, sendo que este também pode solicitar as mudanças que julgar necessárias no plano apresentado, tudo no prazo de trinta dias a contar do recebimento do mesmo.

A execução das ações previstas no plano será acompanhada pelo Coordenador responsável pela contratação do fornecedor, que deve informar através de E-mail, o término de implantação de cada ação. Em até sessenta dias que antecedem o anuênio da contratação do fornecedor, o Plano de Ação deve estar totalmente cumprido, para que até o início do ciclo seguinte do Programa de Gestão de Fornecedores de Serviços, todas as adequações já estejam evidenciadas.

## **9. Distrato Contratual**

Os fornecedores que não atingirem a meta de 70% de Conformidade dentro de um ciclo completo do Programa de Gestão de Fornecedores de Serviços, e não adequarem os quesitos através da execução do Plano de Ação validado pelo Coordenador contratante, terão a sua permanência no cadastro de fornecedores do Hospital Ana Nery, reavaliada pelo Diretor Executivo da instituição.

Em caso de descredenciamento do Fornecedor de Serviços, este receberá Aviso Prévio de Distrato Contratual de trinta dias ou de período conforme especificação do contrato, e posteriormente, o Termo de Rescisão Contratual.

## **10. Anexos**

## 10.1 Anexo 1 - Plano de Ação

<b>Fornecedor</b>	<b>Data da Elaboração:</b>
Ação que necessita de melhoria:	
Ação a ser desenvolvida:	
Como:	
Porque:	
Quando:	
Onde:	
Responsável pelo plano de ação:	

### Acompanhamento do Plano de Ação

Prazo para execução e implementação:
Data de reavaliação de efetividade do Plano de Ação:

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável pelo Setor: \_\_\_\_\_



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