



# MANUAL DO FORNECEDOR

## INTRODUÇÃO

Este manual tem por objetivo principal informar à cadeia de fornecedores os procedimentos e processos internos operacionais que viabilizam a avaliação de desempenho dos serviços e/ou produtos oferecidos ao **C.E.N.L Casas André Luiz**, através de monitoramentos e avaliações contínuas, inclusive no que concerne a qualidade dos serviços e as condições comerciais que facilitam na integração entre o fornecedor e o cliente

É importante frisar que este manual serve para facilitar a relação **CLIENTE X FORNECEDOR**. Em uma época em que as parcerias são bastante valorizadas a Instituição preocupa-se em manter em seu histórico, dados que comprovem esta parceria.

## 1. APRESENTAÇÃO

O **C.E.N.L. Casas André Luiz**, fundado em 28 de Janeiro de 1949, é uma entidade sem fins lucrativos e perante os termos de código civil brasileiro, se faz de caráter religioso e filantrópico e de duração ilimitada.

A Instituição tem por finalidade a prática de caridade material, moral e espiritual; devendo manter sempre leitos e serviços para uso público e gratuito e responsabilizar-se pelo tratamento de pessoas com deficiência, em regime ambulatorial e de internação, com a aplicação de modernos tratamentos interdisciplinares.

O **C.E.N.L. Casas André Luiz**, possui um Sistema de Gestão baseado nos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 e trabalha com regime próprio, com normas e processos internos facilitadores na integração com a sociedade.

### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

*“Prestar atendimento especializado e propiciar melhoria na qualidade de vida às pessoas com deficiências, através do aprimoramento contínuo dos serviços prestados, da capacitação dos familiares e dos nossos colaboradores”.*

#### 1.1. Gerenciamento da Qualidade

Para atender as necessidades do **C.E.N.L. Casas André Luiz**, recomenda-se que nossos fornecedores possuam:

- Um sistema de qualidade que possa ser verificado e que esteja em conformidade com a norma ISO 9001:2015.
- Para determinados segmentos, o fornecimento de produtos e/ou serviços poderá ser monitorado através de visitas regulares realizadas pelo **C.E.N.L. Casas André Luiz** nas dependências dos fornecedores.

Quanto ao processo de aquisição de produtos e/ou serviços do **C.E.N.L. Casas André Luiz**, este assegura que os serviços adquiridos estão de acordo com os requisitos especificados de aquisição. Este processo é evidenciado por sistema eletrônico informatizado. Os critérios para



# MANUAL DO FORNECEDOR

seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores estão estipulados nos procedimentos internos da Instituição com base na NBR ISO 9001:2015.

## 1.2. Produtos e Serviços

O **C.E.N.L Casas André Luiz**, adquire produtos e serviços de diversos segmentos, desde materiais de uso contínuo: alimentos, materiais de escritório até materiais de grande valor agregado, como por exemplo, equipamentos hospitalares.

A forma de aquisição é determinada através da criticidade ou dificuldade do produto ou serviço, podendo ser usados os critérios abaixo:

- Cotação eletrônica;
- Busca de fornecedores no mercado;
- Cadastro de fornecedores do Sistema de Suprimentos.

## 2. FORNECEDOR

Qualquer fornecedor pode cadastrar-se para prestar serviços ao **C.E.N.L. Casas André Luiz**. A inclusão no cadastro não implica em vínculo temporário ou permanente e fica disponível para consultas periódicas relacionadas ao fornecimento de produtos e/ou serviços.

A Instituição reserva-se no direito de selecionar e classificar livremente seus fornecedores dentro de procedimentos pré-definidos entre as áreas envolvidas. Estes procedimentos estão sob a responsabilidade do Departamento de Compras - Divisão de Suprimentos da Instituição. A condição para inclusão de fornecedores no “**Cadastro de Fornecedores Qualificados**” é evidenciar a capacidade de fornecimento de materiais e/ou serviços, assegurando o atendimento a todos os requisitos do “**Pedido de Compra**”.

## 3. CADASTRO PARA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

### 3.1. Documentação obrigatória para todos os fornecedores:

- Ficha Cadastral com: CNPJ, Inscrição Estadual (se houver), Inscrição Municipal (se houver), Razão Social, Nome Fantasia, endereço nome do contato, telefone e e-mail.

### 3.2. Medicamentos/ Materiais Hospitalares e Matéria Primas para Manipulação:

- Alvará ou Licença de Funcionamento emitido pela Prefeitura Municipal;
- Autorização de Funcionamento da empresa emitida pela ANVISA;
- Certificado de Responsabilidade Técnica do Conselho Regional de Farmácia;
- Autorização especial para produtos controlados.



## MANUAL DO FORNECEDOR

### 3.3. Alimentos Perecíveis e Não Perecíveis:

- Alvará ou Licença de funcionamento emitido pela Prefeitura Municipal;
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação (se houver).

### 3.4. Hortifrutigranjeiros:

- Cadastro de Contribuintes do ICMS;
- Alvará ou Licença de Funcionamento emitido pela Prefeitura Municipal;

### 3.5. Nutrição Enteral:

- Alvará ou Licença de Funcionamento emitido pela Prefeitura Municipal;
- Autorização de Funcionamento da empresa emitida pela ANVISA;
- Certificado de Responsabilidade Técnica;
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação, vistoriado e aprovado pela ANVISA(caso houver).

### 3.6. Prestadores de Serviço:

- Registro em conselho de classe;
- Contrato social e ultimas alterações consolidadas;
- Cartão CNPJ;
- Cópia da Inscrição Municipal, ISS E Alvará de Localização;
- Cópia da Inscrição Estadual;
- Certificado de Regularidade com a Previdência Social / INSS;
- Certificado de Regularidade com FGTS;
- Certidões negativas de débitos Municipais, Estaduais e Federais;
- PPRA – Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais;
- PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- NR 06 – Equipamento De Proteção Individual;



## MANUAL DO FORNECEDOR

- NR 07 – Programa De Controle Médico De Saúde Ocupacional;
- NR 10 – Segurança Em Instalações E Serviços Em Eletricidade;
- NR 33 – Segurança E Saúde Nos Trabalhos Em Espaços Confinados;
- NR 35 – Trabalho Em Altura.

Documentação complementar pode ser exigida conforme legislação pertinente à atividade e ao local onde será prestado o serviço.

**3.6.1.** Os prestadores de serviços devem realizar seu cadastramento no Departamento de Compras previamente a execução dos serviços, uma vez que as documentações exigidas não são atendidas pela empresa, estas não podem realizar nenhum trabalho na Instituição até que a documentação esteja em conformidade.

**3.6.2.** Todos os funcionários dos Fornecedores Prestadores de Serviços e subcontratados devem ser encaminhados pelo Departamento de Compras à Segurança do Trabalho para participar de treinamento.

**3.6.3.** Prestador de serviços, deve comparecer na Segurança do Trabalho, antes de iniciar serviços que envolvam trabalhos elétricos acima de 220 volts, altura acima de 2 metros e espaço confinado. Estes serviços constam no **Manual de Normas Internas de Segurança do Trabalho** que devem ser seguidas, mesmo que o prestador de serviço já esteja qualificado para outros serviços.

De acordo com o **Manual de Normas Internas de Segurança do Trabalho**, os prestadores de serviços internos na Instituição devem acessar o site abaixo antes de iniciar as atividades:

Manual de Normas Internas de Segurança do Trabalho:  
[www.casasandre Luiz.org.br/documentos](http://www.casasandre Luiz.org.br/documentos)

### 3.7. Qualificação de Fornecedores

- Idoneidade comercial;
- Para serviço de calibração comprovar credenciamento ou a rastreabilidade dos padrões;
- Documentação conforme item de cadastro por categoria.

#### 3.7.1. Qualificação de Fornecedores através da Plataforma Eletrônica Apoio Cotações

Todas as compras de medicamentos e materiais clínicos efetuadas pela plataforma eletrônica, a documentação estará disponível no site: [www.apoiocotacoes.com.br](http://www.apoiocotacoes.com.br) os documentos são identificados através de cores, sendo:

- **Verde**, sem restrição de compras;



## MANUAL DO FORNECEDOR

- **Amarelo**, com restrição parcialmente para compras, podendo ser efetuada desde que o fornecedor envie a cópia do protocolo ou documento atualizado;
- **Vermelho**, com total restrição de compras.

Outros critérios podem ajudar na qualificação como:

- Realização de visita técnica nas instalações do fornecedor para produtos alimentícios e medicamentos;
- Existência de Certificação do Sistema da Qualidade do fornecedor /fabricante.

### 3.7.2. Qualificação de Concessão Temporária

São qualificados em concessão temporária os fornecedores que não se enquadram nas condições acima mencionadas, e quando não houver fornecedor opcional qualificado.

## 4. INTERAÇÃO FORNECEDOR / CLIENTE

O **C.E.N.L. Casas André Luiz**, busca estabelecer com o mercado uma relação idônea e sólida, mensurando princípios éticos e de respeitabilidade recíprocos. A interação e comunicação, devem ser as mais transparentes possíveis e na política geral de relacionamento, espera-se sempre que haja clareza e confiabilidade na determinação de preços, bem como discussões francas e abertas a todos sobre redução de custos e solução de prováveis problemas.

O **C.E.N.L. Casas André Luiz** acredita que seus fornecedores tenham condições de desenvolver seus processos com total profissionalismo, bem como, a integração à cadeia de suprimentos hoje responsável por todos os processos relacionados à compra e a qualidade de produtos e serviços adquiridos. Para isto, devem ser observados os seguintes requisitos:

- Todas as cotações devem ser feitas e/ou homologadas pelo Departamento de Compras - Divisão de Suprimentos;
- Os fornecedores não devem fornecer ao **C.E.N.L. Casas André Luiz** quaisquer tipos de produtos e/ou serviços sem a formalização do Departamento de Compras - Divisão de Suprimentos;
- Atendimento aos fornecedores será somente nas 3ª feira e 4ª feira, exceto quando autorizado pelo Departamento de Compras;
- Pedidos de compras devem ser criteriosamente analisados quanto às especificações do produto e/ou serviço;
- O atendimento em relação a prazos de entrega devem ser seguidos conforme acordado na efetivação da compra;
- O fornecimento de informações relacionadas às mudanças de prazo de entrega e/ou quaisquer itens não padrão ao pedido de compras são de extrema importância para o requisitante, sendo imprescindíveis as referidas informações prévias.



## MANUAL DO FORNECEDOR

- Toda e qualquer mudança do produto que altere sua composição na ficha técnica, deve o fabricante/ distribuidor informar Departamento de Compras com antecedência por email, para que não ocorra nenhum problema no processo onde o produto é utilizado.

### 5. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES, CRITÉRIOS E RESULTADOS

A avaliação de fornecedores possibilita verificar a capacidade de um determinado fornecedor de prover insumos e serviços, dentro dos requisitos exigidos do processo de Qualidade do **C.E.N.L Casas André Luiz**.

Para monitorar o desempenho dos fornecedores, deve ser registrados sistematicamente a qualidade dos produtos entregues e dos serviços prestados.

O Departamento de Compras possui as informações sobre a avaliação do recebimento de materiais e serviços, cujo, recebimento de mercadorias e/ou prestação de serviço são avaliados por entrega e pontuados conforme procedimentos internos estabelecidos pelo **C.E.N.L. Casas André Luiz**.

#### 5.1. Critérios

Os critérios avaliados em cada nota fiscal recebida pelas áreas de recebimento, Almoxarifado, Farmácia Hospitalar e Farmácia de Manipulação, são:

- (1) Veículo
- (2) Uniforme
- (3) Nota Fiscal com Pedido
- (4) Embalagem
- (5) Cordialidade
- (6) Qualidade
- (7) Prazo de Validade

#### OS ITENS VERIFICADOS E AVALIADOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

PRAZO	Pontualidade na execução do serviço.
QUALIDADE	Qualidade do serviço executado.
CONDUTA	Conduta do profissional na Instituição durante a execução do serviço, incluído segurança no trabalho.
URGÊNCIA	O atendimento às urgências quando necessário.
COMUNICAÇÃO	A comunicação entre fornecedor/ cliente.

#### PONTUAÇÃO AVALIADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

Péssimo  
Ruim  
Regular



## MANUAL DO FORNECEDOR

Bom  
Ótimo

### 5.2. Resultados

De acordo com o **Relatório Avaliação de Notas Fiscais**, com a fórmula Percentual de Avaliações Positivas (total avaliado como Bom e Ótimo) / total de avaliações) x 100, os resultados devem seguir conforme abaixo:

**APROVADOS DE → 80 À 100%**

**RESTRICÇÃO DE → 50 À 79%**

**REPROVADO DE ABAIXO → DE 50%**

O monitoramento deve ser mensal, para posterior reavaliação trimestral, com notificação ao fornecedor com apontamentos de Restrição e Reprovados. Este resultado será registrado, o prazo de contestação será de 30 dias a partir do e-mail, com relatório e seu percentual, sendo o prazo de até 60 dias, para as adequações que se fizerem necessárias sob pena de desqualificação.

## 6. DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR

- Consideramos representantes das Empresas todo e qualquer funcionário destas e também os responsáveis por entregas e execução de serviços, incluindo nesta classe os terceirizados;
- O Fornecedor desqualificado só pode ser aceito novamente, após o período de seis meses, mediante análise;
- Aviso do Almoxarifado e Farmácias por alguma irregularidade nas avaliações realizadas;
- Divergências comerciais irreversíveis;
- Por má conduta nas dependências da Instituição ou por alguma situação evidenciada, que esteja em desacordo com as normas internas;
- Na ocorrência destas situações, cabe uma análise dos responsáveis pela aquisição para definir a viabilidade da desqualificação.

### 6.1. Desqualificação de Prestador de Serviço

O prestador de serviços será desqualificado, quando não realizar adequadamente o serviço contratado, ou se houver má conduta durante a execução do mesmo.

## 7. FEEDBACK DOS FORNECEDORES AO DEPTO DE COMPRAS

Os fornecedores ao receberem os pedidos de compras do **C.E.N.L. Casas André Luiz**, não tendo a possibilidade de atender algum item ou o pedido completo, deve comunicar ao Departamento de Compras evitando assim uma possível desqualificação.



## MANUAL DO FORNECEDOR

Departamento de Compras / Área de Suprimentos

Fone: (11) 2457-7733

Ramais: 5767/5768/5769/5770/5771/5772/5773

Email: [suprimentos@casasandreluiz.org.br](mailto:suprimentos@casasandreluiz.org.br)

### 8. ALMOXARIFADO/ RECEBIMENTO

O **C.E.N.L Casas André Luiz**, mantém um cadastro único de materiais para todas as unidades em meio eletrônico. A descrição destes itens contempla todas as informações necessárias para o processo de compras através do sistema de suprimentos. Os fornecedores podem entrar em contato com:

C.E.N.L. Casas André Luiz	(11) 2457 - 7733
Almoxarifado Materiais e Peças	Ramal 5758/5759/5760/5761/5763
Almoxarifado Alimentos	Ramal 5762
Almoxarifado Materiais Clínicos	Ramal 5792
Almoxarifado Farmácia Hospitalar	Ramal 5790
Almoxarifado Farmácia Manipulação	Ramal 5794

### 9. SERVIÇOS DE ENTREGA

As entregas são autorizadas mediante o pedido de compras e devem estar em conformidade com o preço, prazo de entrega, (conforme aval do Departamento de Compras), bem como prazo de pagamento, quantidade e qualidade. Os materiais e/ou equipamentos a serem fornecidos devem ser acondicionados em embalagens e/ou veículos adequados ao produto.

Inclusive todo pedido que constar a informação FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos), deve estar acompanhada da Nota Fiscal.

### 10. NORMAS DURANTE A ENTREGA DE MATERIAL OU EXECUÇÃO DE SERVIÇO

Existem algumas normas internas que devem ser cumpridas na entrega de material ou durante a execução de serviço, dentre elas podemos citar:

- Proibido fumar nas dependências da Instituição;
- Respeitar o limite de velocidade interno (10 km/h);
- Respeitar a ordem de chegada no caso de entregas de materiais;
- Respeitar os funcionários da Segurança Patrimonial quando estes, no exercício de suas funções, passarem alguma informação;





## MANUAL DO FORNECEDOR

- Somente se dirigir ao local indicado e quando por algum motivo tiver que se deslocar a alguma outra área, somente o faça acompanhado ou avisando antecipadamente a Segurança Patrimonial;
- Não é permitido adentrar na Instituição sem camisa e ou utilizando roupas e calçados inadequados.

### 11. REQUISITOS PARA ENTREGA DE MATERIAIS

- As notas fiscais devem ser emitidas em nome de **Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz**, com os campos de Endereço, CNPJ, preenchidos corretamente conforme constam no pedido;
- O número do pedido ou ordem de compra devem constar na nota fiscal;
- Os pedidos antecipados ou atrasados são recebidos se houver disponibilidade da equipe de recebimento;
- Para melhor identificação dos materiais recebidos, o fornecedor deve unitarizar a carga da melhor forma possível (por exemplo: materiais identificados por dúzia, peça, etc) além de marcar na embalagem, através de etiquetas a descrição dos produtos, bem como quantidade e se necessário, validade, principalmente nos casos em que haja itens muito pequenos em embalagens únicas e/ou produtos vindos por metragem ou quilo;
- A devolução total ou parcial de mercadorias só é realizada através de Carta de Devolução, por conta e risco do fornecedor, podendo o **C.E.N.L Casas André Luiz** optar pelas suas substituições, respeitando-se o mesmo preço ou podendo também cancelar o pedido;
- Todas as despesas efetuadas com a devolução, reposição, substituição ou reparo dos materiais e/ou serviços recebidos em desacordo com as especificações estabelecidas pelo **C.E.N.L. Casas André Luiz**, como frete, embalagem, seguro e outros, estarão por conta e risco do Fornecedor.

A entrega de mercadorias deve ser efetuada nos seguintes horários:

Segunda-feira à quinta-feira	07:00 às 16:00
Sextas-feiras	07:00 às 15:00
<b>NÃO RECEBEMOS AOS SÁBADOS</b>	