



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, atendendo os requisitos aplicáveis”

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 ME0015 . V 15



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.casasandreluiz.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 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;



MANUAL DO FORNECEDOR

- 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.
- 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:

ME0015 . V 15



MANUAL DO FORNECEDOR

Péssimo
Ruim
Regular
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



MANUAL DO FORNECEDOR

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.

Departamento de Compras / Área de Suprimentos

Fone: (11) 2457-7733

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

Email: 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;



MANUAL DO FORNECEDOR

- Respeitar os funcionários da Segurança Patrimonial quando estes, no exercício de suas funções, passarem alguma informação;
- 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 |
| NÃO RECEBEMOS AOS SÁBADOS | |