

MANUAL DE ORIENTAÇÕES AO FORNECEDOR E PRESTADOR DE SERVIÇO



APRESENTAÇÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE

Fundado em 2000 o Hospital São Paulo iniciou em 2014 a implantação da Gestão pela Qualidade, onde muitas melhorias foram alcançadas no processo de Segurança do paciente e integração entre as diversas áreas.

Em 2016 fomos acreditados com a primeira Certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA Nível 1- Acreditado) e em 2018, recebemos a certificação ONA Nível 2- Acreditado Pleno.

Tendo em vista nossa constante busca pela Qualidade de nossos serviços, esse manual visa divulgar aos fornecedores os nossos processos.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão: Prestar atendimento humanizado e de excelência.

Visão: Ser referência no cuidado ao paciente, qualidade e segurança assistencial.

Valores: Ética, transparência e hospitalidade.

OBJETIVO

Este manual visa divulgar orientações às empresas com interesse em pertencer ao nosso grupo de fornecedores e prestadores de serviço homologados.

Buscamos aprimorar o relacionamento do Hospital São Paulo com nossos atuais e futuros parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, orientando quais são os requisitos necessários. E assegurar o controle na gestão de fornecedores e prestadores de serviço, desde seu cadastro até suas entregas e medições de seu desempenho.

Processo de qualificação de fornecedores compreende desde a contratação da empresa até a utilização. Avaliar e selecionar os fornecedores de materiais médicos, medicamentos, gêneros alimentícios, dietas enterais e serviços que influenciem diretamente na segurança da assistência ao paciente.

Todas as atividades do Setor de Compras estão devidamente vinculadas às diretrizes

organizacionais, cujo conjunto de normas e valores assumidos pelo Hospital São Paulo, nesta Política, asseguram a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo o desenvolvimento e a satisfação de seu corpo clínico, colaboradores, clientes e fornecedores.

O cumprimento das normas aqui estabelecidas é essencial para uma conduta ética, transparente e comprometida.

QUALIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

O Setor de Compras é o responsável pela Gestão dos Fornecedores, desta forma cabe a eles homologarem ou bloquear determinado fornecedor. A decisão deve ser baseada nos critérios determinados na Política de Qualificação de Fornecedores do Hospital São Paulo.

O desempenho comercial e operacional será avaliado na seleção e no monitoramento através da Avaliação de fornecedores. Portanto o atendimento dos requisitos técnicos, comerciais e documentais não garante a homologação.

Parceria, transparência e ética são as bases do relacionamento com os fornecedores e prestadores de serviços. Como parceiros no desenvolvimento de nossos negócios, nossos fornecedores estabelecem com o Hospital São Paulo relações de comprometimento mútuo na construção contínua dos interesses comuns que fortaleçam nossas práticas comerciais e a busca da excelência de nossos produtos e serviços, visando sempre à melhor relação custo-benefício.

SOLICITAÇÃO DE HOMOLOGAÇÃO

Os fornecedores interessados em serem cadastrados no Hospital São Paulo deverão enviar via e-mail sua apresentação e no assunto mencionar seu ramo de atividade. O e-mail deverá ser enviado para compras@hspaulo.com.br, junto com os documentos necessários conforme grau de criticidade de produtos ou serviços fornecidos.

ATENÇÃO! O envio do e-mail de apresentação não implica na obrigatoriedade do setor de Compras em responder. Visto que essa apresentação servirá para base de fornecedores no caso de futura demanda.

DOCUMENTAÇÃO

Para o cadastro em nosso sistema são necessários os seguintes dados: Razão social, CNPJ, Inscrição Estadual, Inscrição Municipal, Nome fantasia, Ramo de Atividade, Endereço completo. Os documentos variam de acordo com o grau de criticidade dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados.

Os fornecedores e prestadores de serviços críticos são aqueles que geram riscos aos atendimentos assistenciais ou às atividades operacionais do Hospital São Paulo.

São classificados como críticos os seguintes fornecedores:

- Proteção radiológica e dosimetria
- Hemoterapia
- Nutrição e Dietética
- Coleta, processamento e descarte de resíduos-
- Controle de Pragas
- Limpeza de reservatório e análise d'água
- Lavanderia
- Esterilização
- Higienização e Limpeza
- Qualidade do ar
- Equipamentos médicos hospitalares e manutenção (engenharia clínica)
- Física Médica
- Manutenção predial e obras civis
- Vigilância patrimonial
- Laboratório de anatomia patológica e citopatológica

Produtos

- Medicamentos e Materiais Médicos Hospitalares
- OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais)

Os documentos necessários para a análise de homologação são:

Fornecedores não críticos e sem contrato:

- Alvará de localização e funcionamento expedido pelo órgão municipal e comprovante do pagamento da taxa referente ao alvará
- Cartão CNPJ atualizado
- Inscrição municipal
- Inscrição estadual*

Fornecedores críticos e/ou com contrato – todos os documentos acima e os seguintes:

- Contrato Social / Estatuto Social / Requerimento de Empresário - última alteração
- Ata da eleição da diretoria e última assembleia*
- AE – Autorização Especial de Empresa expedida pela ANVISA*
- AFE - Autorização de Funcionamento expedida pela ANVISA (conforme tipo de produto fornecido) *
- Certificado de Regularidade Técnica*
- Licença de Operação expedida pelo órgão ambiental*
- Licença de Transporte de Produtos Perigosos expedida pelo órgão ambiental*
- Licença Sanitária ou Protocolo (conforme tipo de produto ou serviço fornecido) *
- CBPF - Certificado de Boas Práticas de Fabricação e Controle*
- CBPAD - Certificado de Boas Práticas de Armazenamento e Distribuição*
- Alvará de PPCI - Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios*

Nota: os documentos marcados com um asterisco podem não ser aplicáveis a todos os fornecedores. Quando isso ocorrer, o fornecedor deverá sinalizar, no ato da submissão dos documentos, quais não são cabíveis a ele. É de responsabilidade do fornecedor manter toda a sua documentação e informações cadastrais atualizadas, devendo

Obrigatoriamente informar quando houver qualquer alteração nas informações ou documentos já submetidos. O fornecedor também deve atualizar regularmente todos os documentos enviados que possuam data de validade.

No ato da homologação dos prestadores de Serviço o Setor de Compras é o responsável por cobrar as documentações pertinentes. Após sua homologação, o monitoramento da validade dos documentos será do setor que recebe o serviço.

Informações ou documentações cadastrais irregulares podem ocasionar o bloqueio do fornecedor para processos de aquisição.

Utilizamos a plataforma Apoio Cotações para cotação da maior parte dos nossos itens, sendo assim fazemos o monitoramento das documentações através da plataforma dos fornecedores que a utilizam. Em casos de documentação pendente, o fornecedor é desconsiderado da cotação até que regularize o documento.

Obs: Fornecedor que não utilizam a plataforma Apoio Cotações, deverão enviar a documentação via e-mail conforme mencionado acima.

A avaliação da documentação via Apoio Cotações é feita nos seguintes casos.

- Medicamentos e Materiais médicos;
- Equipamentos e acessórios de informática;
- Alimentos Não Perecíveis;
- Materiais de escritório, de limpeza, expediente e embalagens;
- Equipamento Proteção Individual.

As documentações deverão ser enviadas via e-mail ao Setor de Compras para análise, nos seguintes casos:

- Manutenção;
- Manutenção Preventiva e corretiva de equipamentos;
- Prestadores de Serviços;
- Equipamento de apoio médico hospitalar;
- Alimentos perecíveis (Hortifrutis, Frigoríficos, Laticínios e Sucos).

TERCEIROS ALOCADOS:

Rua Visconde de Inhaúma, 1600 / Jardim Sumaré - Ribeirão Preto - SP
(16) 3977-8400 hspaulo.com.br



Terceiros alocados são aquelas empresas que se caracterizam pela execução das atividades dos colaboradores da empresa contratada nas instalações do Hospital São Paulo, podendo essa alocação ocorrer em caráter integral ou parcial. Durante o processo de vigência do contrato, as normas internas deverão ser atendidas. E a empresa contratada deverá postar periodicamente os documentos abaixo.

Legais / Ambientais

- Alvará de Funcionamento
- Alvará Sanitário / Licença Sanitária*
- Certificado de Responsabilidade Técnica*
- Licença de Operação*

Previdenciários / Tributários

- Certidão Negativa de Falência e Concordata
- CND Conjunta (Federal/União)
- CND Estadual
- CND Municipal
- GPS (guia, comprovante de pagamento e memória de cálculo)
- GRF/FGTS (guia de recolhimento e comprovante de pagamento)

Societários / Financeiros

- Contrato Social / Estatutos / Alterações / Atas de Assembleias

Trabalhistas

- Kit de admissão: ASO, ficha registro, ficha de EPIs, contrato de trabalho e CTPS (páginas de qualificação, identificação e contrato trabalho), controle de vacinação* e registro do conselho de classe*
- Aviso de férias e recibo de férias (assinado com comprovante de pagamento)
- Folha ponto assinada
- Certidão de regularidade do FGTS – CRF
- CNDT débitos trabalhistas

Convenções coletivas aplicáveis no âmbito dos trabalhadores terceirizados.

- Kit demissional: ASO, Aviso de dispensa, TRCT e comprovante de pagamento, GRRF (com comprovante de recolhimento), extrato do FGTS e folha ponto do mês da rescisão.
- Folha de pagamento e resumo geral da folha (separada por tomador/obra), incluindo 13º (1ª e 2ª parcelas).
- Planilha - controle de terceiros (nome completo, CPF, cargo/função, data de admissão, data de demissão e data de férias).
- Recibo do pagamento dos salários e benefícios / relação bancária.
- Registros nos conselhos de classe*
- SEFIP (relação de empregados-RE, resumos, FPAS, relação tomadores/Obras-RET, protocolo de envio de arquivo, resumo analítico GRF e GPS e comprovante de declaração à previdência).
- PGR – Programa Gerenciamento de Riscos.
- PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.
- OS – Ordem de Serviço.
- Certificados de Treinamentos de Segurança (relacionados à atividade a realizar).

NOTA: os documentos marcados com um asterisco podem não ser aplicáveis a todos os fornecedores. Quando isso ocorrer, o fornecedor deverá sinalizar, no ato da submissão dos documentos, quais não lhe são cabíveis.

VISITA TÉCNICA DE QUALIFICAÇÃO

É realizado visitas técnicas como requisito de qualificação para os serviços abaixo. Nelas são avaliadas os processos, normas, limpezas, EPI's, treinamentos, estabelecimento no geral etc. Havendo não conformidades, será solicitado um plano de ação, visando a implementação de ações corretivas, com um devido prazo combinado entre as partes.

A equipe responsável pela visita é multidisciplinar, contendo um representante de

Suprimentos, um representante do setor relacionado à prestação do serviço, qualidade e CCIH.

- Coleta, processamento e descarte de resíduos;
- Esterilização;
- Qualidade do ar
- Lavanderia;
- Hemoterapia;
- Nutrição e Dietética;
- Laboratório de anatomia patológica e citopatológica;
- Principais distribuidores de Medicamentos e Materiais médicos;
- Laboratório de apoio
- Laboratório de anatomia patológica e citopatológica

Durante as visitas, serão verificados aspectos técnicos pertinentes aos serviços a serem prestados ao Hospital São Paulo. É importante salientar que durante as avaliações in loco poderão ser solicitados documentos complementares, conforme a especificidade da atividade:

- PCMSO
- PGRSS
- PPRA
- Laudo de controle de pragas e vetores
- Laudo de qualidade do ar
- Laudo da qualidade da água

PADRONIZAÇÃO DE PRODUTOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

Produtos:

Para padronização de produtos é necessário envio de amostras. O Fornecedor deve entrar em contato com o setor de Compras que ficará responsável em avaliar o custo.

Sendo aprovado, o setor solicita a amostra ao fornecedor e após recebimento,

encaminha para o setor pertinente ao uso, junto a ficha de parecer técnico e documentações do produto se houver.

O processo de homologação do produto é avaliado pela Comissão de Padronização.

Móveis e equipamentos:

É necessário envio de ficha técnica, contendo todas as especificações, medidas e estrutura que o equipamento precisa para seu funcionamento. O Setor de Compras analisa a viabilidade do equipamento e encaminha para Engenharia Clínica analisar, junto a ficha de parecer técnico.

Serviços:

Na busca de prestadores é avaliado o custo-benefício e sendo favorável, solicitamos reunião para apresentação da empresa e dos processos ou visita técnica se necessário. Após busca por referências de outros clientes, contratamos a empresa para um serviço de porte pequeno para avaliação do serviço prestado. Em casos de contrato, viabilizamos um teste durante um mês para avaliação se for viável para ambas as partes.

BLOQUEIO DE FORNECIMENTO

Durante o desempenho do fornecedor homologado é avaliado diversos fatores determinantes para uma suspensão ou bloqueio, sendo eles: documentação vencida, não conformidade com os produtos ou serviços, desrespeito com as condições acordadas, desempenho insuficiente recorrente.

Dependendo da gravidade e da recorrência da situação, não sendo possível solução, o Hospital São Paulo pode suspender temporariamente ou bloquear o fornecedor ou prestador.

Caso o fornecedor seja suspenso, o mesmo pode apresentar um Plano de Ação, informando o que será feito para que os mesmos problemas não ocorram mais. E após comprovado as ações de melhoria, é feita avaliação interna para viabilizar a retomada de fornecimento do fornecedor.

Havendo a exclusão da Base de Fornecedores, o fornecedor só poderá submeter nova

solitação de homologação após um período mínimo de 12 meses.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A Avaliação de desempenho do fornecedor é realizada no ato do recebimento e registrado via sistema interno. São avaliados os seguintes critérios:

- Lotes dos produtos entregues conferem com a Nota Fiscal
- Produtos entregues em condições adequadas
- Validade dentro dos prazos estipulados (maior de 12 meses)
- Transporte Adequado (Limpeza, temperatura etc.)
- Produto entregue no prazo estipulado (Entrega prevista)
- Produto confere com a Ordem (Produto/Apresentação/Marca)
- Preço e formas de pagamento conferem com a ordem de compra
- Quantidades da NF conferem com a Ordem de Compra

Crítérios comerciais também são avaliados pelo Setor de compras como: aviso prévio de faltas, facilidade para negociações, comunicação com o vendedor, tempo de entrega, condições de pagamento e faturamento mínimo.

TRANSPORTE DE PRODUTOS REFRIGERADOS:

Transporte dos produtos: A avaliação é importante porque visa garantir a continuidade da qualidade do produto em toda a cadeia logística, portanto, as transportadoras deverão cumprir padrões como os estabelecidos abaixo:

- Produtos termolábeis: deverão ser transportados em veículos refrigerados ou em embalagens apropriadas, garantindo a manutenção da temperatura ideal, não ultrapassando os limites:

Características	Estocagem	Faixa de Temperatura
Termolábeis Medicamentos	Refrigerador	Entre 2° e 8°
Termolábeis	Refrigerador	Entre 2° e 8°

Genêros Perecíveis	Freezer	Entre -20° e 0°
--------------------	---------	-----------------

A temperatura deverá ser aferida dentro veículo refrigerado, no momento da descarga do item.

As entregas deverão respeitar o prazo indicado na Ordem de Compra e o horário de funcionamento dos Setores responsáveis pelo recebimento.

ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Conforme avaliação realizada no recebimento do pedido, o sistema calcula a média dos fornecedores através do Indicador **Ranking de Fornecedores**. Com esse indicador, o

Setor de Compras avaliará mensalmente as notas dos fornecedores e fará as ações conforme tabela abaixo:

Classificação	Ótimo	Bom	Regular
Nota	De 76 a 80	De 71 a 75	De 60 a 70
Ação		Deverá ser analisado o que está causando a queda no ranking	Notificação via e-mail + reunião
Frequência		Mensal	Mensal
Prazo para solução			15 dias

ONAS			Suspensão temporária de Aquisição
Penalidade			

Divergências verificadas no recebimento da CME, CC, hemodinâmica serão analisadas e tratadas pelo próprio setor.

COMITÊ DE AVALIAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

Mensalmente reunimos os responsáveis pelo Comitê para acompanhamento dos Serviços prestados pelos Terceiros. Nele são apontados os problemas atuais e ações que serão tomadas. Assim como o desempenho de algum prestador que esteja em fase de testes.

COMPLIANCE

É de grande importância que todos os fornecedores e prestadores do Hospital adotem o nosso compromisso de realizar negócios com integridade. Os fornecedores devem cumprir com as leis, regras, regulamentos e normas éticas aplicáveis do país em que operam leis vigentes no país e com nossa Política de Compliance.

Orçamentos e negociações deverão ser tratados com o Setor de Compras que avaliará a viabilidade do negócio. Em caso de envio de orçamento direto ao setor que receberá o serviço ou produto, o setor é responsável por encaminhar ao Setor de Compras o orçamento.

Em casos de orçamentos de serviço, o setor de Manutenção pode receber o orçamento para exemplo de esboço do que será executado para que o Setor de Compras dê andamento nas cotações em igual teor.

INFORMAÇÕES DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

Central de Logística

De segunda a sexta das 08:00 às 18:00 hrs

De sábados das 08:00 às 12:00 hrs

Domingos e Feriados fechados

Manutenção (Equipamentos de Grande porte e Prestadores)

De segunda a sexta das 08:00 às 16:30 hrs

Sábados, domingos e feriados fechados

SND (Alimentos)

De segunda a sexta das 07:00 as 16:30 hrs

Sábados das 07:00 às 11:00 hrs

Obs: Entregas em caráter de exceção que não atendam aos horários informados acima, deverão ser previamente combinadas com o compras e com a área solicitante.

É obrigatório que os fornecedores façam uso do crachá de identificação ou Uniforme dentro do Hospital São Paulo pois a apresentação dele poderá ser solicitada.

DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS

Ao visualizar o item a ser devolvido, o solicitante/recebimento envia a Carta de Devolução e Nota Fiscal escaneada por e-mail para o Setor de Compras, que ficará responsável em enviar para o fornecedor e acompanhar o processo de devolução. Que contempla em retirada do material incorreto, envio da Nota Fiscal de Devolução e Boleto com abatimento.

Não aceitamos crédito em compra futura, por isso o abatimento deve ser feito no boleto da Nota Fiscal de Origem.

O Hospital São Paulo não emite Nota Fiscal de Devolução.

ATENÇÃO! A Nota Fiscal de Devolução deve ser enviada ao Hospital no mês que foi emitida para entrada em sistema, dentro da competência correta.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS E DE FATURAMENTO

- Notas Fiscais de serviços devem ser emitidas até o dia 20 (vinte) de cada mês, para os devidos recolhimentos de impostos.
- Notas Fiscais devem vir com o boleto impresso e/ou serem enviados por e-mail para financeiro@hspaulo.com.br ou devem conter na NF os dados bancários para pagamento via depósito.
- O Hospital São Paulo não realiza pagamento via DDA.
- O Hospital São Paulo realiza PIX.
- O prazo mínimo que conseguimos realizar pagamentos é de 21 dias, salvo exceções que serão avaliadas no momento da Compra/Contratação do Serviço.

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DE FATURAMENTO DE OPME

Convênio Unimed:

Para procedimentos de urgência utilizamos os materiais que temos consignado, informamos o uso dos materiais via Portal Unimed Federação e após autorização da Unimed de origem, o material será faturado aos fornecedores pela própria Unimed Federação.

Para procedimentos eletivos é solicitado ao fornecedor o material previamente autorizado, após utilização incluimos materiais via Portal Unimed Federação para Faturamento direto pela Operadora.

Outros convênios:

Para procedimentos de urgência é utilizado materiais consignados e após o uso, solicitado autorização junto a operadora do material efetivamente utilizado. Após

resposta da operadora o material será faturado dentro da conta hospitalar.

Para procedimentos eletivos é solicitado três orçamentos conforme norma ANS, e conforme acordo entre Hospital e fornecedores, é enviado a operadora para devida análise e autorização. Após a resposta da operadora enviamos a autorização para setores responsáveis e solicitado o material específico previamente autorizado ao fornecedor que será faturado dentro da conta hospitalar.

Para emissão de NF é obrigatório os seguintes dados:

- Registro da Anvisa do material
- Nome do paciente
- Número da guia de autorização
- Data do procedimento
- Razão Social
- Nome do médico

As Notas Fiscais dos materiais faturados diretamente ao Hospital São Paulo deverão ser emitidas conforme os dados abaixo:

Razão Social: Memorial Hospital S/A

CNPJ: 03.968.404/0001-61

Inscrição Estadual: isento

Endereço: Rua Visconde de Inhaúma, 1600 – Jardim Sumaré- Ribeirão Preto - SP

CEP: 14025-100

Telefone: (16) 3977-8400