

Hospital
Felício Rocho

Manual do Fornecedor e de Gestão de Fornecedores

HOSPITAL Felício Rocho



Data de elaboração: 23/11/2022
Data da revisão: 09/10/2026
Revisor responsável: Elisabete Aparecida Oliveira da Silva Serra
Aprovador responsável: Vander do Espírito Santo Gonçalves
Versão do documento: 003

Hospital Felício Rocho

Sumário

01 Introdução 4
02 Objetivos 5
03 Gestão de Suprimentos e Logística 6
04 Compras de Serviços e Produtos 7
05 Solicitação de Consignação e Compra de OPME 8
06 Planejamento e Logística 12
07 Gestão Estratégica de Fornecedores e Compras Sustentáveis..... 13, 14 e 15
08 Cadastro, Homologação e Qualificação de Fornecedores ..... 16 e 17
09 Faturamento, Devoluções, Prazo e Forma de Pagamento 18
10 Para Envio de Notas Fiscais de Materiais e Medicamentos 19
11 Recebimento da Fatura 20
12 Forma e Prazo de Pagamento 20
13 Condições de Pagamento Acordada em Negociação e Formalizada por intemédio de Contrato de Fornecimento ou Pedido de Compra 21
14 Diretrizes Institucionais 22
15 Regulamentos, Normas e Políticas ..... 23 e 24
16 Qualidade ..... 25 e 26
17 Responsabilidade Social 27
18 Responsabilidades do Gestor da Empresa Contratada ..... 28, 29 e 30
19 Acidentes e Incidentes do Trabalho 31
20 Segurança Patrimonial 32
21 Segurança da Informação 33

01

Introdução



O Manual de Gestão de Fornecedores do Hospital Felício Rocho tem como objetivo refletir os valores, a visão e a cultura do Hospital.

O Hospital Felício Rocho tem com os seus parceiros o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as suas atividades, ou seja, cuidar das pessoas e agregar qualidade à vida.

Essa missão somada aos valores organizacionais norteiam as atividades dos colaboradores e fornecedores da Instituição.

02

Objetivos

Este manual será utilizado como parte de uma ferramenta de gestão de fornecedores que visa agregar valor ao negócio por meio de:

- Fornecimento de serviços e/ou materiais/ medicamentos adequados e diferenciados.
- Gestão orientada pela excelência operacional e melhoria contínua.
- Gestão do processo de apresentar/iniciar a padronização dos insumos utilizados na Instituição.
- Gestão das negociações e alinhamento para teste e validação de novos insumos.
- Uso sustentável dos recursos naturais e operações com impactos ambientais minimizados por meio de ações de prevenção e controle.
- Relacionamento ético e comunicação transparente com as partes e sua cadeia.
- Promoção de um ambiente de trabalho seguro, com padrões de saúde e segurança.
- Capacitação de pessoas motivadas e aptas a atuar com eficácia conforme as estratégias da Empresa.
- Desenvolvimento e aplicação de tecnologias que garantam inovação e competitividade.



03

Gestão de Suprimentos e Logística

A missão de Suprimentos e Logística é gerar resultados por meio de aquisições de bens e serviços por intermédio de parceiros idôneos com a melhor relação custo-benefício, com o menor risco, dentro dos prazos e qualidade esperados.

Alguns pontos são fundamentais para o relacionamento comercial e satisfação de ambas as partes e que devem ser seguidos rigorosamente:

- Não adquirir nenhum equipamento, amostras grátis, materiais ou medicamento ou serviço que seja solicitado por funcionários de outra área que não seja do Suprimentos, salvo em situações emergenciais (compra indireta e/ou fora do horário comercial), pois a gestão de Suprimentos e Logística é a única área autorizada oficialmente a negociar todo tipo de compra.
- Não alterar qualquer condição no Pedido de compra ou contrato por solicitação de outra pessoa que não seja do setor de Suprimentos.
- Os únicos documento para formalizar uma negociação são a ordem de compra, o pedido ou o contrato.
- Ter o conhecimento da legislação aplicável à sua empresa e ramo de atividade.
- Manter regular e fornecer, quando solicitado, toda a documentação exigida.
- Fornecer informações imediatas na confirmação do pedido sobre quaisquer mudanças.
- Não efetuar faturamentos sem estar de posse do número do pedido de compra.
- Comprometer-se com a responsabilidade social e meio ambiente.
- Manter sempre um funcionário capacitado para dar suporte e orientações à operação comercial e técnica.
- Responder prontamente às solicitações dos colaboradores do Hospital quanto ao *follow-up* de entrega dos materiais e medicamentos.
- Retornar propostas ou contratos dentro do prazo estabelecido.
- Manter devidamente atualizado seu cadastro perante o sistema.
- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento.

04

Compras de Serviços e Produtos

O departamento de utilização do serviço é responsável pelo acompanhamento de qualidade dos serviços e parceria na negociação em caso de renovação contratual e/ou distrato.
As carteiras são segmentadas nos grupos: T.I. (Informatica); Obras; Manutenção; Engenharia (Clínica e Civil); Hotelaria; Laboratório; CME; SND (Setor de Nutrição); CAF (Central de Abastecimento Farmacêutico); Almoxarifado; Administrativos; e Comunicação e Serviços Médicos, que são controlados pelo REPARR (repasse médico).
A forma de aquisição é determinada por meio da avaliação de criticidade e dificuldade de obtenção do serviço, sendo a criticidade voltada para a importância e a dificuldade relacionada às variáveis de mercado, como número de fornecedores qualificados e nível de serviço.
O resultado dessa avaliação aponta a gestão de suprimentos e logística de qual critério será utilizado: cotação manual ou eletrônica.

A formalização do pedido poderá ser feita por meio de:

a) Compras de itens não padronizados, em que se pede previamente a validação prévia da Diretoria.
4.1.1 – Compras avulsas não padronizadas: nos pedidos avulsos, pede-se a inclusão de orçamento, motivo do pedido, área a ser alocada e o valor de serviço ou bem adquirido.
Para aquisições com apenas (um) orçamento, obrigatoriamente, deve ser realizado o comunicado interno descrevendo particularidades do item e/ou exclusividade do fornecedor.
4.1.2 – Contratos: para processos com contrato formal, após o processo de negociação concluído, deverá haver a validação do departamento jurídico além de se permitir as condições definidas pela área de utilização.
b) Contratos: **atenção:** somente após a conclusão do processo de aprovação do contrato pelas duas partes, o fornecedor estará apto a realizar os serviços.
c) Para serviços esporádicos, informar com, no mínimo, 72 horas de antecedência do início da prestação do serviço e seguir as validações como qualquer outro contrato.
4.1.3 – Compras de itens padronizados: a solicitação deve ser realizada pelas areas de estoque, com prévia validação de quantidade, fabricante e prazo de entrega.
A cotação e orçamentos devem seguir os mesmos critérios institucionais das compras avulsas.

05

Solicitação de Consignação e Compra de OPME

Formalização do pedido

- O fornecedor deverá emitir proposta em papel timbrado e com assinatura, constando código Anvisa e validade.
- A proposta deverá contemplar as condições comerciais por convênios.
- Só poderão ser utilizados materiais padronizados pelo Hospital.
- Só poderão ser utilizados materiais com proposta comercial ou contrato aprovado pelo Hospital.

Solicitação de orçamentos *spot* (avulso)

Solicitação de orçamentos: as solicitações serão enviadas via e-mail, com as informações do paciente:

- Iniciais do nome do paciente.
- Convênio.
- Nome do cirurgião.
- Descrição do material.

Envio de orçamentos: o envio de orçamentos deverá constar:

- Iniciais do nome do paciente.
- Convênio.
- Descrição do material.
- Anvisa.
- Validade: o fornecedor deverá emitir proposta em papel timbrado e com assinatura.
- O fornecedor deverá fornecer a proposta uma hora após solicitação formal (por e-mail) pelo setor de OPME.
- A proposta deverá contemplar as condições comerciais por convênios.
- Só poderão ser utilizados materiais padronizados pelo Hospital.
- Só poderão ser utilizados materiais com proposta comercial ou contrato aprovado pelo Hospital.

Solicitação de material para cirurgia

- A solicitação será feita via e-mail contendo identificação do paciente, convênio, quantidade de material solicitado, fornecedor, identificação do cirurgião e do procedimento, além da data e hora da cirurgia.
- A confirmação do agendamento deverá ser realizada até 48 horas de antecedência da data do procedimento.
- Em casos de não fornecimento de materiais, o setor de OPME deverá ser comunicado por e-mail ou por telefone com antecedência.

Entrega de material

A entrega de material estéril ocorrerá no setor de consignado.

- Local de entrega: OPME do bloco cirúrgico.
- Constar identificação do material com os dados do paciente, médico e horário da cirurgia no ato da entrega.
- Exigir o uso de crachá.
- Todas as caixas de implantes deverão ser entregues no OPME do bloco cirúrgico.
- A entrega deverá ser feita com antecedência, pois será feita a conferência dos materiais junto com os documentos.
- Após o procedimento, o relatório de consumo (de forma legível) deverá ser entregue para o bloco cirúrgico, constando a dupla checagem da Enfermagem juntamente com o instrumentador.
- O envio da nota fiscal dos itens utilizados deverá ser feito logo após o recebimento da ordem de compra.
- Em hipótese alguma, o material deverá ser entregue diretamente para o médico ou enfermeiro. Os materiais deverão ser encaminhados para o setor de OPME.

Horário de funcionamento de OPME do bloco cirúrgico para entrega de materiais

- De segunda a quinta: das 7h às 17h.
- Sexta-feira: das 7h às 16h.
- Em casos de urgências, os horários serão avaliados conforme solicitação.

Entrega de material consignado no OPME central

- Constar nota fiscal juntamente com o material.
- Dados da nota fiscal em conformidade com os dados dos materiais (lote, data de validade, código Anvisa e quantidade de materiais).
- Dados necessários na nota fiscal (natureza da operação, razão social, CNPJ e data da emissão do documento).
- Exigir o uso de crachá.
- Todo o material consignado deverá ser entregue no almoxarifado de OPME.
- A entrega deverá ser feita com antecedência, pois será feita a conferência dos materiais junto com os documentos.
- Logo após o recebimento da ordem de compra, a nota fiscal de venda deverá ser enviada.
- Enviar com antecedência um e-mail informando o desabastecimento de materiais.
- Envio de reposição de material consignado após o recebimento da ordem de compra.
- Em casos de procedimentos com grandes quantidades de materiais enviados em mala, o envio da nota fiscal deverá ser feito logo após o término do procedimento.
- Em hipótese alguma, o material deverá ser entregue diretamente para o médico ou enfermeiro. Dessa forma, os materiais deverão ser encaminhados para o setor de OPME.

Horário de funcionamento do OPME central para entrega de materiais

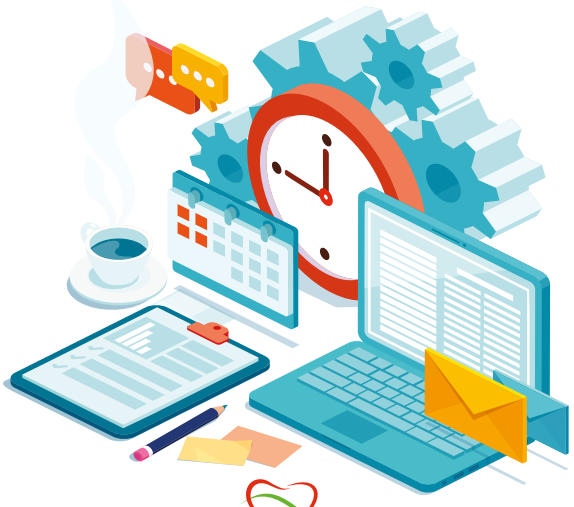
- De segunda a quinta: das 8h às 16h.
- Sexta-feira: das 8h às 15h30.
- Em casos de urgência, os horários serão avaliados conforme solicitação.

Entrega de material não estéril no setor de CME:

- Todas as caixas de instrumentais deverão ser entregues ao setor de CME do terceiro andar.
- Exigir o uso de crachá.
- O material deverá ser fornecido dentro de caixas ou contêineres em bons estados de conservação e adequados ao processo de esterilização.
- Caso ocorra o excesso de conteúdo nas caixas e se estas se apresentarem amassadas, arranhadas, descascando ou inapropriadas aos processos de esterilização por vapor saturado e plasma de peróxido de hidrogênio (pouco vazadas), a empresa será notificada.
- A empresa deverá fornecer instruções específicas referentes a montagem, desmontagem, limpeza e método de esterilização para todos os artigos fornecidos.
- Todo material entregue deverá vir acompanhado de sua etiqueta de identificação contendo o nome da empresa fornecedora, o nome do materal, iniciais do nome do paciente, o nome do cirurgião, data e horário da cirurgia.
- Sinalização da ordem das caixas: no caso de haver três caixas para um mesmo paciente, cada uma deverá vir identificada e ordenada da seguinte forma: 1/3, 2/3 e 3/3.

Horário de funcionamento da CME

- A entrega do material deverá ser realizada das 8h às 18h para que os processos de limpeza, preparo e esterilização possam ser iniciados ainda no plantão diurno a fim de evitarmos atrasos ou qualquer outra intercorrência que não possa ser resolvida por falta de tempo hábil.
- Em casos de urgência, os horários serão avaliados conforme solicitação.



Interface com a engenharia clínica: entrega de equipamentos e/ou aparelhos no setor de engenharia clínica

Documentação obrigatória para o recebimento dos aparelhos

- Certificado de manutenção preventiva, teste de segurança, de eletricidade e de calibração do equipamento com, no máximo, um ano de execução (quando aplicável).
- Equipamentos com registro na Anvisa.
- Nota fiscal de entrada.
- Laudos de certificação e nota fiscal impressos e acompanhados do equipamento.
- Reclamações técnicas relacionadas a equipamentos, as quais deverão ser direcionadas via NOTIVISA e compartilhadas com as áreas de apoio.

Pontos importantes a serem enviados pelo fornecedor

Os seguintes dados devem ser enviados por e-mail anteriormente à Engenharia Clínica aos e-mails seguintes:
brenda.oliveira@feliciorocho.org.br
acassio.junio@feliciorocho.org.br
tarissa.oliveira@feliciorocho.org.br

- Dados do paciente, médico e horário da cirurgia no ato da entrega.
- Dados do funcionário que irá utilizar o equipamento durante o procedimento.
- Dados do funcionário que irá retirar o equipamento na Instituição após o uso.
- Informação sobre o uso do crachá.

Obs.: todos os equipamentos deverão ser entregues à Engenharia Clínica. E a entrega deverá ser feita com antecedência, pois será feita a conferência dos equipamentos junto com os documentos.

Horário de funcionamento da Engenharia Clínica

- De segunda a quinta: das 7h às 18h.
- Sexta-feira: das 7h às 17h.
- Entregas fora destes horários devem ser autorizadas pelo setor.

06

Planejamento e Logística

As áreas de Planejamento e Logística e/ou Central de Abastecimento (CAF) são responsáveis pelo planejamento da demanda e pela gestão de estoque, que compreende:

a) Classificar os materiais quanto à demanda, valor de consumo, importância operacional, aplicação, perecibilidade etc.
b) Definir ponto de pedido: momento de comprar considerando prazo de entrega, dificuldade de aquisição e dos diversos tipos de negociação.

c) Criar estoque de segurança (métodos de cálculo com uso de curva ABC). Acompanhar KPIs da área (giro de estoque, nível de serviço, perdas e estoque em lenta movimentação), gerados pela comparação dos níveis de demanda reais e planejadas.



07

Gestão Estratégica de Fornecedores e Compras Sustentáveis

As áreas de Gestão Estratégica de Fornecedore, composta pelos setores de Compras, Nutrição, Suprimentos, Órtese/Prótese e Materiais Especiais, Laboratorio, Hotelaria, Informática, Engenharia Clínica e Civil, é responsável por:

a) Gerir categorias de produtos e serviços utilizados, sua composição, custos e possíveis impactos do mercado.
b) Acompanhar proativamente o ambiente externo (fornecedores, preços e tecnologias).
c) Desenvolver novos produtos, serviços e fornecedores, trazendo à sociedade quais são as tendências e inovações do mercado.
d) Cadastro e homologação de fornecedores.
e) Acompanhar o nível de serviço/qualidade dos parceiros comerciais orientando para melhoria contínua.
f) Promover junto dos fornecedores o uso sustentável dos recursos naturais e operações com impactos ambientais minimizados por meio de ações de prevenção e controle.
g) Gerenciamento de riscos na cadeia de suprimentos.
h) Realização de visitas técnicas periódicas e pontuais – Farmácia, Nutrição etc.
i) Gestão de imagem da cadeia de suprimentos.
j) Acompanhar relatório de avaliação e qualificação de fornecedor.
k) Auxiliar o setor de Compras no desenvolvimento do fornecedor.

7.1 Cadastro

Compras sustentáveis estabelecem diretrizes para que a organização adquira bens e serviços, considerando-se não apenas preço e qualidade, mas também **impactos ambientais, sociais e éticos**.

Garantir que as aquisições da organização promovam:

- Redução de impactos ambientais.
- Responsabilidade social na cadeia de fornecimento.
- Uso eficiente de recursos.
- Conformidade legal e ética.
- Desenvolvimento sustentável.

Princípios Norteadores



Sustentabilidade ambiental
(redução de emissões, resíduos e consumo de recursos).



Responsabilidade social
(trabalho digno, direitos humanos e inclusão).



Ética e transparência
(nas negociações).



Economia circular
(reutilização, reciclagem e logística reversa).



Melhoria contínua
(e monitoramento de desempenho).

Critérios Ambientais

- Preferência por produtos com:
  - Certificações ambientais (ex.: ISO 14001, FSC e selo ecológico).
  - Baixa emissão de carbono.
  - Eficiência energética (ex.: selo Procel A).
  - Embalagens recicláveis ou reduzidas.
  - Materiais reciclados ou biodegradáveis.
- Avaliação do Ciclo de Vida do produto (ACV).

Critérios Sociais

- Fornecedores que:
  - Cumpram legislação trabalhista.
  - Não utilizem trabalho infantil ou análogo à escravidão.
  - Promovam diversidade e inclusão.
  - Tenham boas práticas de saúde e segurança.

Critérios Econômicos

- Análise de custo total de propriedade (TCO), não apenas preço inicial.
- Incentivo a fornecedores locais, quando possível.
- Avaliação de riscos na cadeia de suprimentos.



08

Cadastro, Homologação e Qualificação de Fornecedores

Nosso processo de cadastro, homologação e qualificação de fornecedores está estruturado de forma a manter registrados, classificados e atualizados os dados dos fornecedores.
Acompanham-se: situação comercial e fiscal, competitividade, pontualidade nas entregas, confiabilidade, conformidade dos serviços fornecidos, garantia da qualidade, dentre outros aspectos.

8.1 Cadastro

Está reservada a gestão estratégica de fornecedores com a inclusão de novos fornecedores, assim como a desativação de fornecedores que não atendam aos requisitos estabelecidos.
O fato de uma empresa estar cadastrada não lhe assegura a participação em concorrências, cotações e/ou convites que o Hospital venha a realizar.
Seu desempenho no mercado ou ao longo do relacionamento é um dos fatores observados na seleção das empresas para participação dos processos.

8.2 Documentação

São consultados pela farmácia os principais *sites* de órgãos públicos, com a finalidade de checar a regularidade fiscal dos medicamentos dos fabricantes e distribuidores. Para os fornecedores de serviços e produtos que forem firmar contratos e/ou vendas para o Hospital Felício Rocho, a documentação do fornecedor deverá ser avaliada antes de sua contratação, preferencialmente com ficha cadastral preenchida e documentos avaliados pela área de uso e setor de compras.
Para os serviços de obra, nos fechamentos, é enviado o documento de encerramento, com o objetivo de fechar valores perante o setor Financeiro e realização da compatibilidade de valores autorizados durante o período. Os fornecedores com documentação vencida e não envio da atualização e/ou formalização de motivo de atraso podem ser notificados e até bloqueados, após análise de caso.

8.4 Avaliação de fornecedores: aspectos gerais

O processo de avaliação de fornecedores tem como objetivo permitir que o Hospital estabeleça relacionamento com fornecedores de performance garantida e alinhados aos seus valores.
A avaliação de fornecedores abrange os requisitos:

- **Econômico-financeiro:** monitoração periódica dos fornecedores por meio de consultas a órgãos oficiais e entidade de proteção ao crédito, visando à manutenção de um relacionamento seguro e estável.
- **Visita técnica:** auditorias realizadas no fornecedor e/ou em clientes do fornecedor (mediante prévia autorização daquela empresa) para verificar as condições de trabalho, ambiente, processo produtivo, cumprimento de regras e legislações gerais e específicas a sua atividade.
- **Qualidade:** medição periódica do desempenho do fornecedor com relação à qualidade técnica. Verifica o atendimento às especificações, condições, apresentação e o bom funcionamento dos equipamentos, materiais, serviços e medicamentos fornecidos.
- **Conformidade:** nível de comprometimento do fornecedor com relação ao cumprimento do prazo de entrega, na quantidade correta, com o valor certo, no local exato.
- **Comercial:** disponibilidade, atendimento, eficiência, eficácia e flexibilidade.
- **Valores:** práticas ambientais, sociais e éticas.



09

Faturamento, Devoluções, Prazo e Forma de Pagamento

Envio de notas fiscais de produtos e serviços

- Obter perante à área gestora a aprovação dos serviços executados.
- Aguardar o recebimento de pedido de compras.
- Conferir valores, descrição, impostos e só então emitir a NF (nota fiscal) aos cuidados do gestor de área. Incluir o número do pedido, lotes e validade. Caso o pedido esteja em desacordo, entrar em contato com o comprador, antes de emitir a nota fiscal.

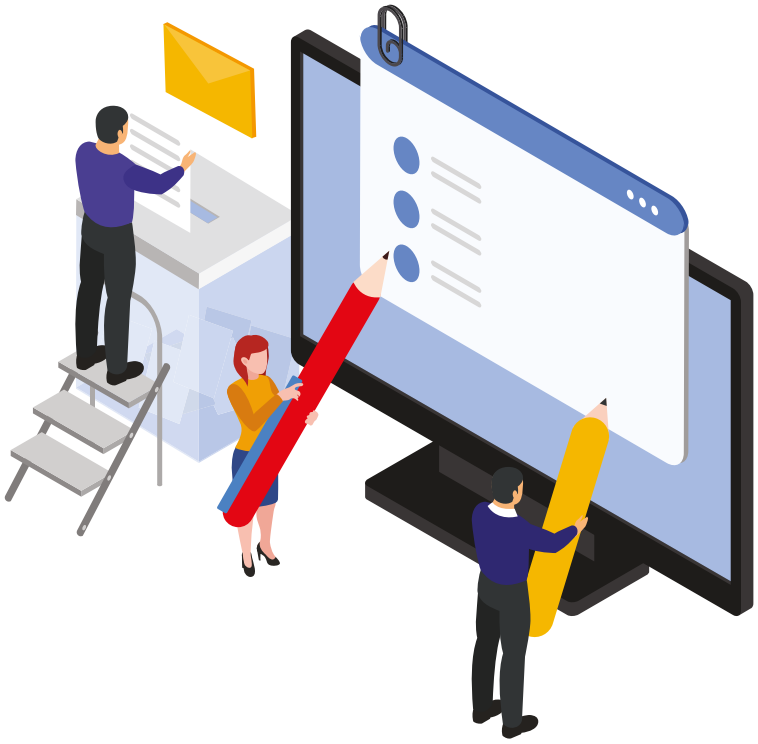
As datas de pagamentos estão em destaque na ordem de compra e de acordo com as datas estabelecidas pelo setor Financeiro. Constatado erro de faturamento e/ou produto entregue incorretamente, a Instituição pode pedir ao prestador ou fornecedor a emissão da nota de devolução, considerando-se que o Hospital é isento de inscrição estadual, o que pode dificultar essa operação.



10

Para Envio de Notas Fiscais de Materiais e Medicamentos

É necessário aguardar o recebimento do pedido de compras: conferir valores, descrição, impostos e quantidade. Dessa forma, para efeitos da emissão da nota fiscal, será necessário o número do pedido.
As cópias das notas de serviços devem ser enviadas para a área do serviço prestado, setor de compras, podendo ser copiadas e enviadas para o e-mail: contasapagar@feliciorocho.org.br.
As notas fiscais de produtos não precisam ser enviadas, pois devem acompanhar o item solicitado, juntamente com os laudos e a nota de conhecimento quando necessário.
Em cada nota fiscal de serviços, o fornecedor deverá destacar os impostos devidos de acordo com as leis vigentes.
As notas fiscais deverão respeitar o local de entrega e o prazo de faturamento, conforme descrito no pedido de compra e negociadas pelos compradores.



11

Recebimento da Fatura

Não serão aceitas notas fiscais com data anterior ao pedido de compra.
As notas fiscais de serviços deverão ser direcionadas ao setor de Compras e acompanhadas das respectivas guias de recolhimento, assinadas pelo gestor de utilização do serviço e centro de custos a ser alocado. Assim, o fluxo de pagamento segue normalmente e dentro dos prazos esperados.

12

Forma e Prazo de Pagamento

O Hospital Felício Rocho efetua pagamentos preferencialmente via boleto bancário registrado. Os pagamentos via transferência bancária serão realizados nos dias 5, 10, 15, 20, 25 e 30 de cada mês (se sábado, domingo ou feriado, no primeiro dia útil posterior).

13

Condição de Pagamento Acordada em Negociação e Formalizada por intermédio de Contrato de Fornecimento ou Pedido de Compra



14

Diretrizes Institucionais

Normas éticas e integridade

A ética reforça o compromisso com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades e, principalmente, de nossas pessoas e parceiros comerciais.
Ética e governança corporativa andam sempre juntas, mas a primeira é princípio para a segunda. Não existe uma boa governança corporativa sem uma adoção plena dos princípios éticos.

Valores fundamentais

Honestidade: lidar com a realidade como ela é e honrar os compromissos.
Verdade: adequar o que é dito ao que é praticado.
Integridade: coerência entre os valores e ações.
Diligência: zelo e cuidado em todas as tarefas que são executadas.
Justiça: não discriminar as pessoas sob qualquer forma, seja com base na raça ou classificação étnica, idade, sexo, religião, filosofia, capacidade física, origem sócioeconômica, orientação sexual, inteligência, saúde mental ou física, atributos genéticos, comportamento, atratividade, local de origem, valores culturais ou posição política.
Altruísmo: preocupação com o bem-estar dos outros, sem esperar reciprocidade.
Autonomia: capacidade de fazer escolhas e conduzir suas próprias ações.
Profissionalismo: se vale a pena ser feito, deve ser bem feito.
Trabalho em equipe: cooperação para atingir as metas e objetivos.

15

Regulamentos , Normas e Políticas

O Hospital Felício Rocho, colaboradores e seus fornecedores devem cumprir os regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades, bem como as políticas e procedimentos internos.

15.1. Conflitos de interesse

Conflito de interesse é toda situação na qual um colaborador ou fornecedor tem interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade, das suas obrigações com o Hospital, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.
Os conflitos de interesse devem ser evitados ou, na impossibilidade, formal e previamente comunicados ao Hospital.

São exemplos de conflitos de interesse:

- Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros bens ou direitos para obter informações privilegiadas.
- O fornecedor Terceirizado estabelecer ou manter relação de sociedade formal ou informal com Colaboradores.
- O colaborador do Hospital contratar ou influir na contratação do fornecimento de bens ou serviços, incluindo sob a forma de emprego, familiares, empresas de propriedade de familiares ou que nelas trabalhem ou familiares, até o 3º grau, incluindo os por afinidade.

Todas as escolhas e contratação de fornecedores devem ser feitas por intermédio de processos rigorosos e baseados em critérios técnicos e éticos.
São garantidas oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores, e as decisões serão tomadas exclusivamente por mérito (melhor técnica e melhor preço).

15.2 Brindes e gratificações

Os fornecedores não podem:

- Oferecer, para o seu próprio benefício, quaisquer tipos de brindes e/ou gratificações para quaisquer colaboradores do Hospital e com as quais mantenham relações de compra, venda ou prestação de serviço, cujo valor poderia influenciar alguma decisão profissional.
- Aceitar brindes e/ou gratificações de qualquer pessoa com a finalidade de influenciar qualquer decisão com relação à fundação.

Definimos brindes e gratificações como pagamentos na forma de dinheiro ou de mercadorias, descontos especiais e amostras de produtos ou presentes de qualquer natureza.
Oferecimento de viagens (grátis) assim como o reembolso de gastos com viagens, por algum cliente ou fornecedor/contratado, não serão aceitos sem a prévia aprovação expressa em conjunto com a Diretoria e gestor direto do colaborador.

Não estão definidos como brindes ou gratificações, desde que não caracterizem conflito de interesse:

- Almoços, jantares, entretenimento e outros convites habituais, tais como eventos esportivos e de confraternização, no curso normal dos negócios com fornecedores de produtos, prestadores de serviço ou clientes.
- Brindes distribuídos por entidades de qualquer natureza a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.
- Participação em seminários, congressos e eventos semelhantes.

Obs.: a entrega de amostras grátis de medicamentos deve ser comunicada ao setor de farmácia da Instituição, para controle do fluxo de recebimento, armazenamento e distribuição de acordo com Resolução RDC n°60, de 26 de novembro de 2009.

16

Qualidade

Princípios da qualidade

- **Assistência focada no paciente:** prover assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes.
- **Prover assistência no tempo adequado:** reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem e prestam os cuidados.
- **Eficiência:** evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, ideias e energia.
- **Equidade:** respeito à igualdade de direito de cada um.

Prover assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais, tais como: gênero, etnia, condições socioeconômicas ou localização geográfica.

- **Efetividade:** prover serviços adequados àqueles que deles se beneficiarão;
- **Uso responsável dos recursos:** evitar uso excessivo ou insuficiente.
- **Segurança do paciente:** evitar que a assistência prestada resulte em dano ao paciente.

Os líderes da organização têm o compromisso de garantir a melhoria contínua dos serviços e contribuir para o gerenciamento e vigilância dos riscos ao paciente, colaborador e ambiente.

16.1 Para o cumprimento da qualidade, é de responsabilidade do fornecedor:

a) Garantir que seus processos e produtos cumpram os requisitos de qualidade estabelecidos acima, no acordo comercial ou contrato de prestação de serviços.
b) Treinar seus funcionários regularmente e documentar.
c) Receber auditorias internas e externas de qualidade.
d) Capacitar e treinar sua equipe ou terceiros nas legislações vigentes no processo de transporte até a entrega na Associação.
e) Apresentar documentação da sua gestão ou da gestão de terceiro, avaliação e qualificação do seu processo de transporte dos produtos até entrega na Associação.

16.2 Qualidade dos materiais médicos e medicamentos

Caso seja apurada qualquer não conformidade, seja no momento do recebimento, separação para uso ou utilização, a farmácia entrará em contato com o fornecedor e setor de compras. Assim, será aberta uma queixa técnica, em que pode ocorrer um chamado para retirada, análise da ocorrência, envio de laudos do produto, substituição e envio de plano de ação para acompanhamento do processo e tratativas.

16.3 Qualidade de materiais funcionais e alimentos

No momento da entrega do produto, será realizada verificação da embalagem, data de fabricação, lote e prazo de validade, temperatura (caso aplicável), condições de higiene do motorista, entregador e meio de transporte e, caso seja comprovado, alguma não conformidade. O material pode ser recusado e se, no momento da utilização, for identificada uma não conformidade, o comprador entrará em contato para recolhimento e substituição/ressarcimento do produto em questão.

16.4 Qualidade na prestação de serviços

A cada pagamento ao fornecedor, é apurado o nível de serviço prestado, conforme acordo realizado entre as partes. Caso seja verificada alguma divergência, o fornecedor em questão será comunicado via e-mail e deve-se justificar o fato e apresentar um plano de ação para melhorias no prazo de 48 horas.



04

Responsabilidade Social

O fornecedor se obriga a manter seu processo em conformidade com a legislação trabalhista aplicável às suas atividades empresariais bem como conduzi-las segundo os preceitos éticos, declarando também, para todos os fins de direito, não ter e/ou empregar mão de obra infantil, escrava direta ou indiretamente (subcontratando empresas com práticas ilícitas).
Dessa forma, por meio da assinatura e entrega à área de Gestão de Fornecedores, o documento *Declaração de responsabilidade social*.
Comprometem-se ainda a seguir os elevados princípios éticos, legais e regulamentares e cumprir as normas legais vigentes, na fabricação e comercialização de produtos e serviços, inclusive estar em conformidade com as regras LGPD.

O Hospital Felício Rocho incentiva a gestão de práticas socialmente responsáveis e espera que seus fornecedores, compartilhando uma visão de sociedade sustentável, adotem os seguintes princípios básicos:

- "Não utilizar, sob qualquer forma, mão de obra infantil".
  O termo **infantil** refere-se a pessoas mais jovens do que a legislação determina como idade mínima permitida para exercer trabalho, ou com idade inferior à necessária para que se complete o ensino fundamental.
  Em qualquer caso, as **partes** não empregaram crianças menores de 14 anos, em especial nas suas linhas de produção ou distribuição de produtos e/ ou serviços.
  Caso seja permitida por lei a contratação de mão de obra de pessoas com menos de 14 anos de idade, obrigatoriamente deverão ser cumpridas todas as restrições previstas em Lei.
- Não utilizar, sob qualquer forma, mão de obra de pessoas cujo trabalho seja executado de maneira forçada ou cujo trabalho seja executado sem a livre e espontânea vontade do trabalhador.
- Tratar todos os seus trabalhadores com dignidade e respeito e de forma alguma utilizar qualquer tipo de punição corporal, tratamento violento, abuso físico, sexual, psicológico ou verbal.
- Não fazer uso de qualquer tipo de prática discriminatória na seleção, na contratação e no trabalho, inclusive com relação a salários benefícios, disciplina, rescisão, aposentadoria, seja com base em raça, religião, idade, nacionalidade, origem social e/ou étnica, sexo, opção sexual, política ou restrição física.
- Oferecer aos seus trabalhadores um local de trabalho seguro e sadio, cumprindo todas as leis aplicáveis, garantindo-lhes, no mínimo, água potável, infraestrutura sanitária, equipamentos contra incêndio, iluminação e ventilação adequada.
- Reconhecer que os salários são essenciais para satisfazer as necessidades básicas dos trabalhadores e, consequentemente, concordar em cumprir, no mínimo, com todas as leis salariais aplicáveis, em especial no que se refere a salário mínimo, horas extraordinariamente trabalhadas, horas máximas de trabalho, descanso semanal remunerado e descanso entre jornadas.
- Respeitar os direitos dos trabalhadores de associação, organização e negociação coletiva, de acordo com a lei e de maneira pacífica, sem imposição de quaisquer penalidades.
- Respeitar todas as leis aplicáveis à proteção do consumidor, fabricação, preços, venda e distribuição de produtos e/ou serviços a que se refere o presente contrato.

18

Responsabilidades do Gestor da Empresa Contratada

- Cumprir as exigências desta norma e de outras normas internas apresentadas (normas específicas) conforme o tipo de serviço a ser prestado e a legislação vigente.
- Responsabilizar-se legalmente por todos os atos de seus empregados, prepostos e contratados, quando estiverem em serviço em estabelecimento do Hospital Felício Rocho.
- Garantir que todos os envolvidos nos trabalhos estejam devidamente capacitados/qualificados conforme determinação da legislação por tipo de atividade, incluindo exames médicos específicos.
- Designar uma pessoa, que ficará como responsável por fazer cumprir as determinações contidas na presente norma e que possa discutir e implantar eventuais medidas complementares de segurança que se fizerem necessárias.
- Apresentar a documentação exigida para a liberação de entrada do prestador de serviço e os documentos mensais condicionados ao pagamento de notas fiscais.
- Fornecer todos os equipamentos e materiais necessários para a adoção de medidas de segurança quer sejam coletivas ou individuais.

De acordo com a natureza do trabalho, deverão ser utilizados, no mínimo, os equipamentos de segurança pré-analisados e aprovados pelo setor de Engenharia Clínica.

- Manter um estoque com quantidade adequada de equipamentos e materiais de segurança, a fim de se evitar atrasos ou interrupção na execução dos serviços devido à falta daqueles.
- Utilizar equipamentos de proteção individual de boa qualidade, evidenciado pelo número do certificado de aprovação (CA), Norma Regulamentadora – Equipamento de Proteção Individual.
- Utilizar equipamentos de proteção individual de boa qualidade, bom estado de conservação e higienização e armazenados em local adequado separado dos outros materiais.
- Cumprir os horários de trabalho e prestação de serviços, previamente determinados pelo gestor do contrato.
- Fornecer relação detalhada das ferramentas e equipamentos para conferência na portaria.
- Apresentar solicitação de autorização por escrito ao gestor do contrato e segurança, caso haja necessidade de entrar com veículo nas propriedades do Hospital.

- Arcar com as despesas decorrentes das medidas de segurança adotadas para a execução dos trabalhos.
- A empresa contratada fica ciente de que poderá se valer da área de Engenharia de Segurança do Trabalho, para esclarecer eventuais dúvidas no cumprimento da presente norma, ou em situações de risco, que possam surgir durante a execução dos trabalhos.
- A empresa contratada fica ciente de que o descumprimento de quaisquer dos compromissos e obrigações contidos nesta norma poderá implicar a rescisão do contrato de prestação de serviços celebrado com o Hospital, independente de aviso prévio.
- Veículo dos prestadores: ter a ciência de que o pedestre tem a preferência. Sendo assim, o motorista deve respeitar as normas internas do Hospital e leis de trânsito vigentes.
- Não deposite nenhum tipo de material no pátio ou em áreas comuns de circulação sem autorização;
- Mantenha o seu local de trabalho sempre limpo e organizado.
- Recolha e deposite nas lixeiras todo papel ou outros tipos de lixo que eventualmente encontrar nos corredores e áreas de uso comum.
- Lembre-se de que reciclar é fundamental para a preservação do meio ambiente.
- Utilize as lixeiras recicláveis (plástico, metal, papel, vidro e material orgânico) e também os coletores de pilhas e baterias.
- É proibida a queima de lixo ou qualquer outro material.
- Arrumar os materiais empregados no reparo, pintura, limpeza e manutenção de modo a não prejudicarem o trânsito de pessoas, circulação de materiais, o acesso aos equipamentos de combate a incêndio, além de obstruir portas e não provocar empuxos ou sobrecargas em paredes, lajes ou estruturas de sustentação.
- Remover e manter em área limpa, ao término do trabalho, todos os materiais utilizados (fios, eletrodos de solda, pedaços de telhas, ferramentas etc.), de acordo com as exigências do Hospital Felício Rocho.
- Respeite a sinalização interna de segurança (faixas, cartazes, placas, demarcação de piso etc.).
- Respeite a sinalização interna de segurança (faixas, cartazes, placas, demarcação de piso etc.).
- Solicitar a Liberação de Serviço em Altura (LSA), que será emitida pela Engenharia de Segurança do Trabalho, feita em conjunto com o PCI - Bombeiros, para execução de trabalhos acima de dois metros.
- Usar obrigatoriamente cinto de segurança para trabalhos acima de dois metros, que deverá ser ancorado em local fixo e seguro durante toda execução do trabalho.
- Não permitir o uso de máquinas ou equipamentos improvisados, com defeitos, danificados ou com qualquer condição insegura.
- Utilizar tábuas de madeira de boa qualidade sem nós e com, no mínimo, 25 mm de espessura, para trabalhos em telhados de fibrocimento.
- Proibir a realização de trabalho ou atividades em telhados ou coberturas em caso de ocorrência de chuvas, ventos fortes ou superfícies escorregadias.
- Use somente escadas com tamanho adequado para o trabalho, em boas condições de uso, com sapatas de borracha, sem rachaduras/emendas e sem pintura.
- Apoie sempre a escada em solo regular e nunca a utilize sobre andaimes.
- Fique de frente, ao subir ou descer de uma escada, segurando sempre nos degraus com as duas mãos.
- Não coloque escadas em frente a portas ou passagens, sem antes sinalizar o local.
- Não apoie escadas em janelas.

- Para utilização de solda elétrica, maçarico e conjunto oxiacetileno, solicitar a Liberação de Serviço a Quente (LSQ), que será emitida pela Engenharia de Segurança do Trabalho/ Manutençao e feita em parceria com o PCI - Bombeiros, quando necessário.
- Não se aproxime da área de solda sem os EPI's adequados e nem opere o equipamento, caso você não seja soldador.
- Não solde e nem abra chamas perto de materiais combustíveis ou inflamáveis.
- Não troque eletrodos estando encostado em peças ligadas à terra ou em local molhado.
- A análise para a autorização de utilização de produtos químicos na Instituição só deverá ser feita após análise do setor de serviço de infecção do Hospital, da Farmácia e da segurança do trabalho, mediante disponibilização da FISPQ do item.
- Caso a FISPQ de algum material não esteja disponível, contate as áreas de apoio para análise e posterior autorização de uso.
- Conheça os riscos dos produtos que irão manusear, por meio da leitura da ficha FISPQ (Ficha de Informação de Segurança para Produtos Químicos).
- Não usar uniforme de outras empresas a não ser da empresa contratada.
- Não deitar nas calçadas, gramados etc.
- Não sair com qualquer tipo de material, mesmo que seja achado ou presente, inclusive produtos alimentícios.
- Não trabalhar de bermuda ou sem camisa.
- A circulação dos empregados da contratada fica limitada à área de atuação, sendo proibida a presença e circulação por outras áreas, a não ser para acesso aos seus locais de trabalho.
- Ao transitar pelos corredores das dependências do Hospital e zelar pelo silêncio, manter-se sempre à direita para facilitar o fluxo e respeitar as áreas com isolamento de segurança, nunca transpondo correntes ou outros obstáculos de segurança.
- Respeite o seu colega.
- Serão considerados também indisciplina fatos ou atos que sejam contra os costumes e cultura do Hospital.
- É proibido fazer refeições no local de trabalho.
- Não é permitida a entrada de pessoas com trajes sujos no restaurante.
- Não desperdice alimentos. Pegue apenas o que irá comer.
- É proibida a entrada de pessoas alcoolizadas.
- É proibido ingerir bebidas alcoólicas e utilizar drogas ilícitas durante o horário de trabalho.
- As ferramentas manuais devem ser portadas em caixas, sacolas ou cintos apropriados.
- As ferramentas e equipamentos utilizados pela empresa prestadora de serviço devem ser adequadas à execução dos serviços e estarem em boas condições de uso. Não será permitido o uso de ferramentas improvisadas, com defeitos, danificadas ou que propiciem qualquer condição insegura.
- A guarda de todas as ferramentas utilizadas pela empresa prestadora de serviço é de responsabilidade única desta, ficando o Hospital isento de qualquer responsabilidade em razão de furtos, extravios etc.
- Obedeça aos princípios de ergonomia ensinados.
- Respeite seus limites, não levante pesos excessivos, peça ajuda a outros funcionários ou utilize carrinhos hidráulicos.
- Não faça adaptações ou ligações clandestinas e nunca ligue vários equipamentos em uma só tomada, para que não haja sobrecargas elétricas.
- Não é permitida a entrada nas cabines de alta tensão sem autorização e acompanhamento de um profissional da área elétrica.
- É obrigatório que sejam desligadas máquinas e equipamentos do Hospital, após qualquer atividade executada, além de colocados os dispositivos de bloqueio (controle de fontes de energia).

19

Acidentes e Incidentes de Trabalho

Ocorrem em razão do exercício do trabalho a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause morte, perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.
Incidente: evento relacionado ao trabalho no qual uma lesão ou doença (independente da gravidade) ou fatalidade ocorreu ou poderia ter ocorrido.
Comunique imediatamente todo e qualquer acidente ou incidente que acontecer ao gestor do setor responsável pela contratação do serviço prestado e solicite a essa pessoa que faça uma notificação de eventos, independentemente do potencial de gravidade.

Instruções

- Esteja preparado para uma eventual situação de emergência.
- Não obstrua os corredores de circulação, saídas de emergência e equipamentos de combate a incêndio (extintores e hidrantes).
- Ao ouvir soar o alarme de incêndio, abandone o local de trabalho, seguindo as orientações do brigadista e das rotas de fuga.
- Nunca volte para buscar pertences pessoais.
- Em caso de incêndio, não use o elevador, mas sim as escadas.
- É proibido o uso de água de hidrantes para outro fim que não para o controle de emergência, sendo somente autorizado em situações excepcionais e após comunicado à Segurança Patrimonial do Hospital .



20

Segurança Patrimonial

20.1 Controle de acesso

O Hospital mantém um controle de acesso de pessoal por meio de cadastro e identificação de todos que por ele transitam.
São obrigatórios o porte do crachá de identificação dentro das dependências do Hospital e a apresentação do documento sempre que for solicitado.
Preferencialmente, deve-se utilizar na altura do peito, em local visível.
É dever do prestador contratado enviar ao gestor do contrato, semestralmente, a listagem dos funcionários alocados no Hospital para conferência, acompanhamento e atualização.
Caso haja troca de funcionários no meio desse período, a segurança deverá ser informada prontamente para que o crachá seja substituído pelas informações do novo colaborador.
É obrigatória a apresentação do crachá de identificação nas portarias para acesso ao Hospital e dependências, independentemente de solicitação do agente de segurança.
É proibida a entrada e utilização de filmadoras e máquinas fotográficas, salvo quando autorizadas pela Assessoria de Imprensa e informado à Segurança Patrimonial.
É direito do paciente identificar os profissionais por nome e fotografia legíveis.
Voluntários, médicos e prestadores de serviço sem tal identificação devem procurar a Segurança Patrimonial localizada no 1° piso (andar), para autorização de acesso, sempre que necessário.

20.2 Telefones úteis internos

Segurança Patrimonial 7495

Segurança do Trabalho 7075

Código Azul 7170

Externo Corpo de bombeiros 193

Polícia Militar 190

SAMU 192

Defesa Civil 199

21

Segurança da Informação

Informação confidencial é qualquer dado relevante que não seja de domínio público, que o fornecedor saiba ser sigiloso ou esteja protegido legalmente.
São consideradas informações confidenciais do Hospital, dentre outras, as relativas a pacientes, outros fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentação, práticas e procedimentos, contratos, apresentações e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.
A quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável e implicará sujeição a penalidades legais.
É vedado ao fornecedor utilizar informações sobre atividades, assuntos internos ou de pacientes para favorecer a si próprio ou terceiros.
Nenhum dos fornecedores está autorizado a divulgar, publicar ou revelar segredos administrativos, financeiros, comerciais, científicos e tecnológicos, informações sobre clientes ou quaisquer tipos de informação confidencial a qualquer pessoa fora da Instituição.
Nenhum fornecedor poderá utilizar informações sobre negócios e assuntos da Instituição ou de seus clientes para influenciar decisões que venham favorecer a si próprios ou a terceiros.

22. Disposições finais

Declaramos, a bem da verdade, e para que produza todos os seus efeitos legais e jurídicos, que nos foi dada ciência pela Fundação Felice Rosso a divulgação do *Manual e Gestão de Fornecedores do Hospital Felício Rocho*, sendo esse de nosso inteiro conhecimento.

Fornecedor: _____

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

Nome: _____

Nome: _____

Assinatura: _____

Assinatura: _____

Data: _____/_____/_____

HOSPITAL
Felício
Rocho