

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 1 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

1. INTRODUÇÃO

O Manual de Relacionamento do Fornecedor detalha as diretrizes adotadas pelo Hospital Geral de Caxias do Sul, no seu processo de desenvolvimento e gestão da rede de fornecimento e deverá ser usado como guia de orientação em todas as etapas de aquisição de bens e serviços da Instituição. Tem como objetivo informar os fornecedores quanto aos procedimentos adotados pela Instituição para avaliar e controlar o desempenho do fornecedor, bem como as regras gerais para o fornecimento e os requisitos específicos para inclusão e manutenção na rede de fornecedores.

2. APRESENTAÇÃO

Segundo o que estabelece o convênio nº 334/97, celebrado entre o Estado do Rio Grande do Sul e a Fundação Universidade de Caxias do Sul (FUCS), o Estado, através da Secretaria Estadual da Saúde/RS, delega à FUCS a gestão do Hospital Geral de Caxias do Sul, construído (1989-1996) e equipado (1997-1998) pelo Estado do Rio Grande do Sul, com recursos próprios do Estado, o que viabilizou o início do seu funcionamento em 19 de março de 1998.

Para equipar leitos de internação, o Estado transferiu os respectivos recursos financeiros à Fundação Universidade de Caxias do Sul, a quem coube adquirir os materiais permanentes e prestar contas e, agora, cabe zelar por esse patrimônio público.

Na vigência do convênio, a Fundação Universidade de Caxias do Sul garante, no Hospital Geral, o atendimento universal e gratuito aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), desde o pronto atendimento ambulatorial de urgência até os Serviços Auxiliares de Diagnóstico, enquanto, no Ambulatório Central da UCS, os usuários têm à disposição consultas médicas nas áreas de atendimento básico e de especialidades, gratuitamente, de segunda a sexta-feira, durante o dia.

O HG atende os 49 municípios que compõe a 5ª Coordenadoria Regional de Saúde, totalizando uma população de mais de 1 milhão e meio de habitantes.

2.1. VISÃO

Tornar-se um complexo hospitalar de média-alta complexidade, referência no sul do Brasil na assistência à saúde em suas especialidades, integrando ensino e pesquisa e sendo reconhecido pela sua excelente resolutividade, qualidade, humanismo, comprometimento e dedicação de sua equipe.

2.2. PRINCÍPIOS

- Atendimento humanizado, universal e igualitário;
- Qualidade e resolutividade nos tratamentos e intervenções;
- Integração da saúde, ensino e pesquisa;
- Ética, transparência, integridade, seriedade e respeito nas relações;
- Compromisso e comprometimento com a comunidade local e regional;
- Satisfação, qualificação e valorização de todos os envolvidos;

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 2 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

- Responsabilidade social, ambiental e financeira (sustentabilidade);
- Sigilo e discrição com as informações dos pacientes;
- Agilidade e presteza em cada atendimento;
- Inovação e evolução científica;
- Determinação e atendimento das diretrizes de *Compliance*.

2.3. MISSÃO

Promover a assistência à saúde de forma integral, qualificada, segura e humanizada, integrada a programas de ensino e pesquisa, atendendo de forma sustentável as necessidades da comunidade local e regional e dos parceiros de negócios.

3. INTERAÇÃO ENTRE O HOSPITAL GERAL DE CAXIAS DO SUL E O FORNECEDOR

A interação e a comunicação entre a Instituição e seus fornecedores deve ser a mais transparente possível, considerando que as informações devem ser confiáveis e justas entre ambas as partes. O Hospital Geral de Caxias do Sul acredita na honestidade na formação de preços, bem como negociações francas e abertas, além da disposição para a solução de problemas gerais. Visando os princípios de ética e integridade, a Instituição elencou as condutas que são vetadas aos fornecedores:

- Praticar ou concordar com a prática de corrupção, fraude e outros atos criminosos.
- Utilizar-se de relação, formal ou informal, com fornecedores para influenciar em pareceres técnicos ou processos de compra.
- Trabalho forçado: o HGCS não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.
- Trabalho infantil: o HGCS não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.
- Desrespeitar a integridade física e moral de qualquer pessoa.

4. ORIENTAÇÕES DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

O Setor de compras do Hospital Geral de Caxias do Sul tem por finalidade adquirir os materiais necessários para o funcionamento do hospital, comprando as quantidades corretas e satisfazendo os seus clientes internos no momento certo, com a melhor qualidade para a assistência ao paciente e ao menor custo possível.

A missão de Suprimentos e Logística é gerar resultados por meio de aquisições de bens e serviços através de parceiros idôneos com a melhor relação custo-benefício, o menor risco, dentro dos prazos e qualidade esperados. Alguns pontos são fundamentais para o relacionamento comercial e satisfação de ambas as partes, e devem ser seguidos rigorosamente:

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 3 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

- Não fornecer nenhum equipamento, material ou serviço que seja solicitado por funcionários de outra área que não seja pelo Setor de Compras, salvo em situações emergenciais e/ou fora do horário comercial, pois o Setor de Compras é a única área autorizada oficialmente a negociar todo tipo de compra ou contratação;
- Não alterar qualquer condição no Pedido de Compra ou contrato por solicitação de outra pessoa que não seja do Setor de Compras;
- O único documento para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento é a Ordem de Compras / Contrato;
- Ter o conhecimento das legislações aplicáveis a sua empresa ou ramo de atividade e atendê-las;
- Manter regular e fornecer quando solicitado, toda documentação exigida;
- Fornecer informações imediatas na confirmação do pedido sobre quaisquer mudanças;
- Não efetuar faturamentos sem estar de posse do número da Ordem de Compra e o mesmo deverá constar na nota fiscal;
- Atender as necessidades de volumes e data acertadas na Ordem de compra, respeitando as condições comerciais;
- Comprometer-se com a responsabilidade social e meio ambiente;
- Manter sempre um funcionário capacitado para dar suporte e orientações a operação comercial e técnica;
- Responder prontamente as solicitações dos colaboradores do Hospital Geral quanto ao follow-up de entrega dos materiais e/ou serviços;
- Retornar propostas ou contratos dentro do prazo estabelecido;
- Manter devidamente atualizado seu cadastro junto ao Hospital Geral;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento.

4.1. CADASTRO, HOMOLOGAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Nosso processo de cadastro, homologação e qualificação de fornecedores tem por objetivo manter registrado, classificado e atualizados os dados dos fornecedores.

4.1.1. Cadastro

O fornecedor que deseja manter parceria com o Hospital Geral de Caxias do Sul e participar das cotações, terá que fazer seu cadastro junto ao Setor de compras da.

A documentação exigida para o cadastramento constitui-se do critério básico para o processo de seleção. São exigidos os seguintes documentos:

a) Para fornecimento de material médico e medicamentos:

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 4 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

- Ficha Cadastral da Empresa
- Contrato Social (Última Alteração)
- Cartão CNPJ
- Cartão Inscrição Estadual
- Licença de Funcionamento da Vigilância Sanitária
- Certificado de Responsabilidade Técnica
- Autorização de Funcionamento da ANVISA (correlato)
- Autorização de Funcionamento da ANVISA (medicamento)
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação (das linhas de produção de cada planta fabril) – se fabricante.

b) Contratação de serviços, compra de equipamentos, materiais de manutenção e materiais de apoio:

- Cópia legível do Contrato Social (última alteração)
- Alvará da Prefeitura Municipal (localização)
- Cartão do CNPJ
- Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio
- Certificado de Responsabilidade Técnica (Quando necessário)

Será disponibilizado também para os prestadores de serviço o Manual de Segurança para Empresas Prestadoras de Serviços, conforme segue:

Antes da execução do serviço, a empresa terceirizada, que irá executar o trabalho deverá obrigatoriamente passar pela inspeção e orientação do SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho) para a efetiva liberação do serviço a ser prestado e para entrega dos documentos necessários, bem como certificados necessários conforme serviços a serem executados:

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PMCO)
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO).

Para prestadores de serviços, que necessitem de documentação específica, além dos documentos aplicados para todos os fornecedores prestadores de serviços, serão solicitados, conforme segue:

Para prestadores de controle de pragas:

- Autorização de Funcionamento da Secretaria do Meio Ambiente
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico
- Relação dos Produtos com registro na ANVISA e Ficha de Segurança (FISPQ) .

Serviço de transporte de resíduos:

- Licença de Operação da FEPAN
- Licença de Transporte para resíduos comuns e infectantes
- Licença para Incineração (quando aplicável).

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 5 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

c) Fornecimento de gêneros alimentícios não perecíveis:

- Cópia legível do Contrato Social (última alteração)
- Alvará da Secretaria de Vigilância sanitária
- Alvará da Prefeitura Municipal (localização)
- AFE (Autorização de Funcionamento de Empresas) junto à ANVISA
- Cópia do Registro do Controle de Pragas.

d) Alimentos Perecíveis - Carnes, higienizados ovos e laticínios:

- Cópia legível do Contrato Social (última alteração)
- Alvará da Secretaria de Vigilância sanitária
- Alvará da Prefeitura Municipal (localização)
- AFE (Autorização de Funcionamento de Empresas) junto à ANVISA
- Cópia do Registro de Limpeza da Caixa d'água
- Cópia do Registro do Controle de Pragas
- Certificado de Qualificação e/ou Manual de Boas Práticas e/ou Visita Técnica e Roteiro de Visita (FR – SNDI – 42.16).

e) Gases Medicinais

- Cópia legível do Contrato Social (última alteração)
- Alvará da Prefeitura Municipal (localização)
- Cartão do CNPJ
- Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio
- Alvará da Secretaria de Vigilância sanitária
- Certificado de Responsabilidade Técnica
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação
- Licença de Operação (FEPAM).

4.1.2. Homologação

O Setor de Compras do Hospital Geral de Caxias do Sul faz a análise da documentação do fornecedor selecionado a fim de confirmar que este atente aos critérios definidos pela Instituição, garantindo assim a confiança e segurança para o processo de fornecimento. Após o recebimento da documentação, é feita uma análise criteriosa do material. Estando os documentos em conformidade com os padrões legais é iniciado o processo de homologação no sistema. Caso falte algum documento, o fornecedor é alertado sobre a pendência. Assim que toda a documentação estiver completa, o processo de homologação é concluído.

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 6 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

4.1.3. Visita técnica

As visitas técnicas serão realizadas para os fornecedores com o objetivo de confirmar as condições de qualidade durante o processo. As visitas serão anuais ou de acordo com a necessidade de manter o fornecedor qualificado podendo ser realizada a cada dois anos para os fornecedores aprovados em todos os critérios. Os fornecedores para visita técnica serão apontados na Lista de Fornecedores Críticos. Os novos fornecedores, que tiverem a visita técnica em sua lista de documentos serão visitados para sua qualificação. Os fornecedores serão informados sobre as oportunidades de melhoria identificados na visita.

A visita deverá ser feita por equipe técnica especializada para o tipo de produto e fornecedor que se deseja qualificar, com o intuito de confirmar as perfeitas condições de fornecimento. Durante a visita, os produtos oferecidos e os cuidados com sua produção serão analisados com profundidade. Para se chegar a uma análise completa, serão avaliados os seguintes aspectos:

- Solicitar a apresentação de documentos que estejam relacionados com o controle de qualidade e de manuais operacionais
- Verificar se as rotinas são claras e principalmente cumpridas pelo pessoal envolvido;
- Observar aspectos de higiene e organização
- Observar se os colaboradores trabalham de maneira uniformizada e se fazem o uso adequado de EPIs
- Analisar se os estoques estão armazenados, limpos e organizados adequadamente;
- Verificar os sistemas de entregas e a qualidade do transporte
- Observar se a empresa tem estrutura para suprir a demanda necessária com a devida garantia de qualidade
- Observar se o fornecedor tem capacidade de reagir rapidamente a pedidos emergenciais.

Com o intuito de assegurar que o produto adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição, alguns critérios para seleção, avaliação e qualificação de fornecedores de medicamentos termolábeis e manipulados, adquiridos pela Instituição, devem ser estabelecidos. Assim sendo, fica definido que para o fornecimento destes itens, se faz necessário, além dos documentos para homologação, possuir certificado de boas práticas, certificação de qualidade e/ou o relatório de inspeção técnica efetuada por RT do Serviço de Farmácia.

4.2. PROCESSO DE COMPRAS

O Hospital Geral de Caxias do Sul tem seus processos de compras voltados para a compra direta, tendo a obrigatoriedade da participação de no mínimo três fornecedores.

O processo de cotação e compra de materiais médico hospitalar, medicamentos, insumos laboratoriais, gêneros alimentícios não perecíveis e materiais de apoio são feitos através da Plataforma de Compras Eletrônica BIONEXO, onde a cotação com a relação dos itens é postada na plataforma e o fornecedor deverá responder no prazo estipulado pelo Setor de Compras.

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 7 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

O Setor de Compras orienta que seus fornecedores, ao responderem suas cotações, incluam todas e quaisquer despesas com impostos e frete. Sendo que durante a avaliação das propostas, é imprescindível a análise destas despesas.

Pelo sistema Tasy normalmente são efetuadas as cotações de consumo direto (materiais de apoio, equipamentos, entre outros), itens de manutenção (materiais e serviços), gêneros alimentícios perecíveis. Assim que as cotações são analisadas, e os vencedores são selecionados é gerada a ordem de compra, a qual se faz necessário para oficializar os pedidos dos itens com os fornecedores.

Após o processo de cotação, somente será fechada a compra com o fornecedor que estiver apto para o fornecimento e com a documentação em dia.

4.3. ATENDIMENTO DE FORNECEDORES

As visitas de fornecedores ao Hospital Geral de Caxias do Sul poderão acontecer nas terças e quintas-feiras, no horário das 09h às 11h30. Sendo que a visita deverá ser agendada no setor de Compras e será aceita mediante disponibilidade.

4.4. PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS

Para ter um melhor controle dos itens comprados pela Instituição, se faz necessário a adoção das seguintes técnicas de normatização da padronização de materiais e medicamentos, na qual existe uma comissão interna que define a padronização de Materiais Hospitalares (COPAM) e Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT), tanto dos itens que devem ser despadronizados como dos itens que devem ser inclusos na padronização. Estas comissões são compostas por diversas categorias profissionais, tais como responsável de compras, médicos, farmacêuticos, enfermeiros, nutricionistas, etc.

Os fornecedores que tiverem interesse em padronizar itens no Hospital Geral de Caxias do Sul deverão entrar em contato com o Setor de Compras e enviar amostras para teste. As amostras serão enviadas pela COPAM para os profissionais responsáveis pelos testes, após testadas será dado um retorno para o fornecedor, sendo este positivo ou negativo.

A padronização de materiais e medicamentos é base para o processo de qualificação de fornecedores, desta forma, os fornecedores devem atender integralmente os requisitos especificados neste Manual.

4.5. ORIENTAÇÕES PARA ENTREGA DE MERCADORIAS

As mercadorias deverão ser entregues a Central de Recebimento do Hospital Geral de Caxias do Sul, no seguinte endereço: Av. Professor Antonio Vignolli, nº255, Bairro: Petrópolis, Cidade: Caxias do Sul, CEP: 95070-561, sendo que a entrada deverá ser pelo prédio administrativo, portão I e a saída pelo portão II. Respeitando os horários de entrega, conforme segue:

- Segunda a quinta-feira: das 07h35 às 11h30min e das 13h às 17h;
- Sexta-feira: das 07h35 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 8 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

Fora destes horários é imprescindível que o fornecedor entre em contato com o Setor de Compras, o qual ficará responsável pela autorização da entrega.

4.5.1. Requisitos Administrativos de Recebimento de Mercadoria – Especificações Técnicas de Recebimento de Mercadorias

Os produtos somente serão recebidos se acompanhados da nota fiscal. Caso haja alguma não conformidade, o fornecedor deverá providenciar as alterações necessárias conforme a necessidade da Instituição. Os medicamentos, materiais médicos devem ser entregues seguindo as especificações do pedido de compra: marca solicitada, forma farmacêutica, concentração, apresentação, quantidade por embalagem, valor unitário, condições de conservação e prazo de validade igual ou superior a 12 meses, com exceção de produtos que contenham validade total inferior a 12 meses, como, reagentes de laboratório, dietas enterais, suplementos alimentares, alimentos perecíveis e não perecíveis, etc., devendo estes ser acordado o prazo de validade conforme a necessidade do Setor Solicitante. Produtos com vencimento inferior ao estabelecido estarão sujeitos a devolução, gerando uma notificação de não conformidade ao fornecedor. O mesmo critério deve ser aplicado aos produtos para saúde que deverão estar em conformidade com a marca, especificação, valor unitário e quantidade do pedido de compra. O número do lote dos produtos recebidos devem ser os mesmos constantes da nota fiscal. Os equipamentos médico-hospitalares e acessórios devem ser entregues acompanhado de sua documentação técnica detalhada em uma ou mais vias do manual de serviço e do manual de operação para cada item distinto do equipamento.

4.6. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A avaliação do fornecedor está condicionada no desempenho das atividades identificadas na entrega dos pedidos. Os critérios de avaliação determinam a classificação do fornecedor perante o cadastro do Setor de Compras do Hospital Geral de Caxias do Sul e são baseados nos seguintes requisitos:

Responsabilidades	Critérios de Avaliação
Avaliação da Central de Recebimento	- Condições ou estado de entrega do produto - Divergência na nota fiscal - Divergência com pedidos - Atraso na entrega
Avaliação dos Usuários	Qualidade do material em uso nos processos

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 9 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

Quando for constatado algum problema com relação aos critérios de avaliação estabelecidos acima, no momento do recebimento (CREC), o responsável pelo recebimento seguirá os seguintes critérios abaixo para a identificação da não-conformidade:

Situação	Ação	Não Conformidade	Reclamação Formal
Divergência de itens resolvida no mesmo dia da entrega.	Separar o material com a respectiva nota e alocar na sala dos itens não conferidos. Aguardar a solução para dar andamento no processo de entrada de mercadorias.	Não	Não
Divergência de itens Urgentes.	Carimbar a nota fiscal como não conforme e encaminhar para dar entrada no sistema.	Sim	Se ocorrerem 3 situações ou mais com um mesmo fornecedor no período de um mês, será registrado uma reclamação formal que contemple todos os casos Notificados
	Entregar uma cópia da nota ao comprador Responsável.		
	Separar os itens não conformes para devolução ou descarte, conforme orientações do comprador.		
Problemas com produtos detectados durante o uso no setor	O setor encaminhará a Comissão de Padronização o formulário de SUSPEITA DE REAÇÃO ADVERSA OU DE DESVIO DE QUALIDADE relatando o ocorrido.	Não	Os casos serão Avaliados reunião da Comissão de Padronização de Materiais, quando se tratar de materiais hospitalares e quando medicamentos, será discutido na Comissão de Farmácia e Terapêutica.

Sempre que houver reclamação formal o fornecedor será notificado através do formulário Reclamação Formal, onde o mesmo deverá definir ações que venham a corrigir o problema constatado pela Instituição.

Os requisitos apontados no acima representam para a Instituição o conjunto de aspectos considerados como críticos à cadeia de suprimentos. Os dados expressos através do preenchimento da avaliação buscam revelar o status de atendimento do fornecedor, seu perfil e a sua capacidade em buscar as melhorias identificadas para adequar-se se a esse contexto.

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 10 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

A cada recebimento de materiais, medicamentos, gêneros alimentícios ou prestação de serviço, o fornecedor será avaliado e dependendo das não conformidades, poderá atingir a pontuação máxima de 10 (dez) pontos, divididos da seguinte forma:

REQUISITOS	PONTUAÇÃO
Divergência na Nota Fiscal	2,0
Divergência na Ordem de Compras	3,0
Condição ou estado de entrega dos produtos	2,0
Entrega no prazo estabelecido	3,0
PONTOS	10

Cada requisito recebe um determinado peso em função de sua importância relativa, e a somatória desses pesos resulta na pontuação final da entrega. Anualmente são atualizados pela média ponderada de todas as entregas do período, definindo assim a pontuação final do fornecedor.

4.6 PERIODICIDADE DA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

O Hospital Geral de Caxias do Sul realiza uma avaliação anual de seus fornecedores de materiais, medicamentos e serviços. Essa avaliação se baseia na pontuação acumulada ao longo de 12 meses.

O Setor de Compras é responsável por gerar um relatório de qualificação de fornecedores, que detalha a pontuação geral de cada organização. As empresas que alcançarem as melhores pontuações serão informadas sobre seu desempenho e receberão um certificado de qualificação.

4.6.1 Faixa de Classificação

Com base na avaliação realizada, serão desenvolvidas as seguintes ações junto aos fornecedores de acordo com sua classificação.

	Nota	Comunicado das oportunidades de melhoria.	Retorno das melhorias implantadas.	Certificado de Qualificação
BOM	90% a 100%			X
REGULAR	70% a 89%	X		
RUIM	< 69%	X	X	

1. Comunicado das oportunidades de melhoria: Será enviado por e-mail o resultado de sua avaliação proporcionando ao fornecedor que se desenvolva para melhorar o seu desempenho, através de um plano de ação para melhoria. Não havendo evolução, proceder com o processo de reanálise da homologação.

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 11 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

2. Retorno das Melhorias Implantadas: O fornecedor responderá, informando suas melhorias a partir da avaliação recebida.
3. Certificado de Qualificação: Valorizar e potencializar o fornecedor que atendeu nossos requisitos para fornecimentos.

Os resultados de cada fornecedor são analisados mensalmente e informados os resultados anualmente para os fornecedores.

4.7. DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Serão analisados criticamente os fornecedores que obtiverem desempenho inferior a 69% (isto é, fornecedores que obtiveram conceitos ruim), levando-se em consideração a sua importância e exclusividade perante os itens fornecidos. Esta análise levará em consideração o impacto de uma possível desomologação frente as condições comerciais, principalmente no que se refere à possibilidade de aumento nos custos, bem como situações onde existem opções restritas de fornecimento do item em questão. Em casos de conceito regular, as aquisições serão realizadas sob condições especiais, tendo cuidados adicionais por parte do processo de aquisições. Fornecedores com conceito ruim serão desomologados e não serão utilizados, a não ser que forem exclusivos. Um fornecedor desomologado não poderá fornecer produtos e serviços para o Hospital Geral de Caxias do Sul dentro, em caso de não apresentação de melhorias, por um prazo de no mínimo 3 meses após a sua desomologação. O retorno do fornecedor após este período será alvo de nova avaliação, estando condicional o fornecimento a aprovação.

A desqualificação também poderá ocorrer no caso de não atendimento ou demora na entrega de documentos de renovação requisitados, ou quando estes estiverem em desacordo com os requisitos legais relacionados à atividade.

O PQF - Percentual de Qualificação dos Fornecedores final é formado com:

- Avaliação para cada não conformidade aberta pelo Setor de Compras, sendo que a cada não conformidade o fornecedor é informado por e-mail, através do formulário, Reclamação Formal, e tem até cinco dias úteis para responder, perdendo um ponto na sua nota final a cada ocorrência aberta, a falta de resposta ou solução insatisfatória gera ao fornecedor a perda de mais um ponto.
- Avaliação de todas as ocorrências de não conformidades identificadas no recebimento dos produtos, com peso até 10 pontos.

Ao final dos 12 meses as avaliações são calculadas da seguinte forma:

- **Percentual de Qualificação do Fornecedor = (Quantidade de Pontos Perdidos / Total de Entregas) * 100**

A avaliação de desempenho utiliza as informações do histórico de fornecimento e compreende avaliação da conformidade legal documental e de uso do material ou execução do serviço. O resultado desta avaliação definirá se o fornecedor permanecerá qualificado ou se será qualificado com restrição ou ainda, desqualificado. Para os fornecedores com resultados insatisfatórios que gerem a desqualificação do mesmo, se faz necessário uma reunião junto a equipe técnica da Instituição e com registro em ata das tratativas realizadas. Reavaliação de

 FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  HOSPITAL GERAL	MANUAL	
	MANUAL DE RELACIONAMENTO DO FORNECEDOR	Emissão: 05/01/2013
		Página: 12 de 12
		"Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Geral"

Fornecedores qualificados que não tenham fornecido há mais de um ano devem ser submetidos à nova homologação.

4.9. REAVALIAÇÃO DO CADASTRO E RESTABELECIMENTO DA PARCERIA

O fornecedor que for desqualificado torna-se suspenso pelo período mínimo de 90 dias, sendo que o retorno do fornecedor após este período será alvo de nova avaliação, estando condicional o fornecimento a aprovação, seguindo os seguintes procedimentos:

- Quando a desqualificação se der em razão de processo, o fornecedor deverá apresentar um projeto de melhorias no prazo máximo de 90 (noventa) dias, onde este será avaliado tecnicamente pelo Setor de Compras do HG;
- Quando a desqualificação se der em razão da falta de documentos ou vencimento dos mesmos, a regularização do mesmo se dará colocando a documentação em dia.

4.10. AÇÃO CORRETIVA

O Setor de Compras emite um formulário, Reclamação Formal, o qual será enviado ao fornecedor, este por sua vez, deverá solucionar o problema e responder ao formulário.

Após o retorno, o Setor de Compras fará o fechamento do relatório confirmando as ações corretivas através das inspeções de recebimento.

No caso em que o fornecedor não oferecer resposta em 30 (trinta) dias, o setor de Compras encaminha o problema para a coordenação que decidirá em conjunto com o Comprador as ações que serão aplicadas ao mesmo.