



## INTRODUÇÃO

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

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

### 1. APRESENTAÇÃO:

#### **C.E.N.L CASAS ANDRÉ LUIZ**

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

A Instituição tem por finalidade a prática de caridade material, moral e espiritual; devendo manter sempre leitos e serviços para uso público e gratuito e responsabilizar-se pelo tratamento de portadores de deficiência mental, com ou sem deficiência física associada, em regime de internato e ambulatorial, com a aplicação de modernos tratamentos interdisciplinares, devendo também manter leitos e serviços para uso público gratuito.



O C.E.N.L Casas André Luiz possuem um Sistema de Gestão baseado nos requisitos da norma NBR ISO 9001:2000 e trabalha com regime próprio, com normas e processos internos facilitadores na integração com a sociedade.

## NOSSA MISSÃO

*“ Gerar qualidade de vida material e espiritual ao portador de deficiência mental”.*

## NOSSA VISÃO

*“ Tornar-se referência internacional de assistência especializada a portadores de deficiência mental, atendendo a suas necessidades espirituais e materiais, estendendo a sua atuação à educação e à evolução científica”.*

## 1.2. PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS

O C.E.N.L Casas André Luiz adquire produtos e serviços de diversos segmentos, desde materiais de uso contínuo: alimentos, materiais de escritório, etc; até materiais de grande valor agregado, como por exemplo, equipamentos hospitalares. Seguem abaixo as áreas / segmentos de produtos e serviços adquiridos pela Instituição:

- Alimentos
- Assistência /Assessoria Jurídica/Contábil
- Dietas especiais
- Equipamentos médico-hospitalares
- Equipamentos de refrigeração



- Fornecimento de energia, água, energia, telefonia
- Gases/Combustível
- Máquinas Industriais
- Materiais de segurança
- Matéria-prima (manipulação)
- Materiais de limpeza e higiene
- Materiais médico-hospitalares
- Materiais pedagógicos
- Medicamentos diversos
- Móveis para escritório
- Materiais de escritório
- Materiais de manutenção geral (eletroeletrônica, mecânica, civil, telefonia, informática etc)
- Peças/ acessórios para veículos
- Prestação de serviços diversos
- Serviços laboratoriais
- Serviços de publicidade/ propaganda/ impressos
- Tecidos para confecção

## 2. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

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

- Um sistema de qualidade que possa ser verificado e que esteja em conformidade com as normas ISO, não sendo necessária a exigência da certificação;
- Para determinados segmentos, o fornecimento de produtos e/ou serviços poderá ser monitorado através de vistorias regulares realizadas pelo C.E.N.L Casas André Luiz nas dependências dos fornecedores.



Quanto ao processo de aquisição de produtos e/ou serviços do C.E.N.L Casas André Luiz, este assegura que os serviços adquiridos estão de acordo com os requisitos especificados de aquisição. Este processo é evidenciado por sistema eletrônico informatizado. Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores estão estipulados nos procedimentos internos da Instituição com base na NBR ISO 9001:2000, itens 7.4.1-Processo de Aquisição; 7.4.2- Informações de Aquisição; 7.4.3- Verificação do Produto Adquirido.

### **3. INTERAÇÃO FORNECEDOR/ CLIENTE**

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

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

- Todas as cotações devem ser feitas pela Área de Suprimentos;
- Os fornecedores não devem fornecer ao C.E.N.L Casas André Luiz quaisquer tipos de produtos e/ou serviços sem a formalização da Área de Suprimentos;
- Os vendedores serão sempre bem atendidos pelos nossos compradores, se respeitados horários e disponibilidade de atendimento;
- Os pedidos de compras devem ser criteriosamente analisados quanto às especificações do produto e/ou serviço;
- Os atendimentos em relação a prazos de entrega devem ser seguidos conforme acordado na efetivação da compra;



- O fornecimento de informações relacionadas a mudanças no prazo de entrega e/ou quaisquer itens não padrão ao pedido de compra são de extrema importância para o requisitante, sendo imprescindíveis as referidas informações prévias;
- Cabe ao fornecedor , enviar quando solicitado toda documentação requisitada

### 3.1. CADASTRO E SELEÇÃO/QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

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

A Instituição reserva-se no direito de selecionar e classificar livremente seus fornecedores dentro de procedimentos pré-definidos entre as áreas envolvidas. Estes procedimentos estão sob a responsabilidade das Áreas de Suprimentos da Instituição.

A condição para inclusão de fornecedores no “**Cadastro de Fornecedores Qualificados**” é evidenciar a capacidade de fornecimento de materiais e/ou serviços, assegurando o atendimento a todos os requisitos do “**Pedido de compra**”.

Os critérios para comprovação desta capacidade decorrem de um dos seguintes itens, ou de qualquer condição dos mesmos:

- Preenchimento e análise da **Ficha de Avaliação**;
- Existência de Certificação do Sistema de Qualidade do fornecedor (libera o fornecedor do preenchimento da ficha cadastral);
- Idoneidade: Informações obtidas com clientes e fornecedores que já utilizam o serviço oferecido, conforme a **Ficha de Cadastro de Fornecedores**;
- Realização de visita técnica nas instalações do fornecedor para produtos alimentícios e medicamentos;
- Avaliação de amostras (teste / experiência) de produtos a serem adquiridos;



- Para serviços de calibração comprovar credenciamento a RBC- Rede Brasileira de Calibração e / ou rastreabilidade dos padrões e procedimentos de realização;
- Autorização de funcionamento perante a vigilância sanitária para fornecedores de medicamentos;
- Qualquer outro documento que seja considerado necessário pelo solicitante

Nos casos de fornecimentos por meio de contratos, os documentos necessários são:

- Atos constitutivos (contrato social) e alterações.
- Comprovantes de inscrição junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), estadual e municipal, em especial ao corrente ano, atualizado sempre na prorrogação do referido Contrato;
- Documentos pessoais (RG, CPF e comprovante de residência) dos representantes legais do contrato.

## 3.2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

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

Para monitorar o desempenho dos fornecedores, deve ser registrada sistematicamente a qualidade dos produtos entregues e dos serviços prestados. O Depto de Compras tem informações sobre a ficha de avaliação de materiais e serviços cujo recebimento de mercadorias e/ou prestação de serviço são avaliados periodicamente (a cada entrega no caso de materiais e dependendo do tipo de serviço pode ser uma única vez ou mensal/bimestral) e pontuados conforme procedimentos internos estabelecidos pelo C.E.N.L Casas André Luiz. Os itens avaliados através da **Ficha de Avaliação de materiais e serviços são:**



## MANUAL DO FORNECEDOR

7  
Revisão: 00  
julho/07

Para recebimento de produtos/mercadorias:

<b>Item</b>	<b>Verificar</b>
1-Veículo	Condições gerais do veículo, desde que não prejudique a qualidade do produto.
2-Uniforme	O entregador deve encontrar-se adequadamente vestido segundo as normas da Instituição.
3-Nota Fiscal	Conformidade com o pedido de compra confirmado pela Instituição
4-Embalagem	Bem identificadas e sem avarias
5-Cordialidade	Avalia a conduta do entregador no ato da entrega
6-Qualidade	Padrão adquirido/ Padrão entregue
7-Validade	Prazo de vencimento de produtos

Para prestação de serviços:

<b>Item</b>	<b>Verificar</b>
1-Prazo	Pontualidade na execução do serviço
2-Qualidade	Qualidade ao serviço executado
3- Conduta	Conduta do profissional na Instituição durante a execução do serviço, incluindo segurança no trabalho.
4-Urgência	O atendimento às urgências quando necessário
5-Comunicação	A comunicação entre fornecedor/ cliente
6- Flexibilidade	A flexibilidade do fornecedor em executar tarefas extras em favor da Instituição.
7- Inconsistência	Avalia se houve alguma inconsistência com o Fornecedor no período avaliado que o descredencie a continuar fornecendo a Instituição



### 3.3. QUALIFICAÇÃO E DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

O Fornecedor poderá ser desqualificado quando ;

- No mesmo item avaliado o fornecedor receber notas 2 e 1 por 3 entregas seguidas.
- Em uma mesma entrega o Fornecedor tem 3 notas 2 ou 1.
- Por má conduta de algum representante seu nas dependências da UHI.
- Por alguma situação evidenciada que esteja em desacordo com as normas internas, praticadas por algum representante da sua Empresa.
- Por desrespeito a alguma instrução que ele foi orientado e ainda assim não cumpriu.

Consideramos representantes das Empresas todo e qualquer funcionário destas e também os responsáveis por entregas e execução de serviços, incluindo nesta classe os terceirizados.

### 3.4. FEEDBACK AOS FORNECEDORES

O Departamento de Recebimento deve informar ao Departamento de Compras sobre as notas recebidas pelos fornecedores

O Departamento de Compras tem acesso às notas atribuídas aos Fornecedores e, quando solicitado, deve enviar a eles informações sobre estas.

Cabe ao Departamento de Compras comunicar aos fornecedores, que na ocasião de suas entregas ou prestação de serviços obtiverem notas baixas, que estas poderão vir a comprometer a relação fornecedor x cliente .

Cabe ao Departamento de Compras, também, avisar o fornecedor de sua desqualificação.



#### **4. CADASTRO DE MATERIAIS**

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

Os fornecedores podem contribuir para melhoria do cadastro, enviando sugestões ou críticas quanto as especificações técnicas, contatos com:

Área de Suprimentos/Almoxarifado

Fone:(11)6457-7733 Ramal 136/226

E-mail: [suprimentos@andreluiz.org.br](mailto:suprimentos@andreluiz.org.br)

#### **5. SERVIÇOS DE ENTREGA**

As entregas serão autorizadas mediante o pedido de compras e deverão estar em conformidade com o preço, prazo de entrega,(conforme aval do Depto de Compras), bem como prazo de pagamento, quantidade e qualidade.

Os materiais e/ou equipamentos a serem fornecidos deverão ser acondicionados em embalagens e/ou veículos adequados ao produto, conforme normas internas relacionadas ao processo de recebimento.

##### **5.1. NORMAS DURANTE A ENTREGA DE MATERIAL OU EXECUÇÃO DE SERVIÇO**

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

- Fumar somente nas áreas permitidas (fumódromo) quando dentro da Instituição.
- Respeitar o limite de velocidade interno (10 km/h) .
- Respeitar a ordem de chegada no caso de entregas de materiais.
- Respeitar os funcionários da Portaria quando estes, no exercício de suas funções, passarem alguma informação.



- Somente se dirigir ao local indicado e quando por algum motivo tiver que se deslocar a alguma outra área, somente o faça acompanhado ou avisando antecipadamente a Portaria.
- Não serão permitidos roupas e calçados inadequados ao adentrar na Instituição, bem como não serão permitidas pessoas que estejam sem camisa.

## 5.2. REQUISITOS PARA ENTREGA DE MATERIAIS

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



## MANUAL DO FORNECEDOR

11  
Revisão: 00  
julho/07

**A entrega de mercadorias deve ser efetuada nos seguintes horários:**

**De segunda à quinta-feira:**

Das 07:00 às 11:30 h

Das 13:00 às 16:30 h

**Às sextas-feiras:**

Das 07:00 às 11:30h

Das 13:00 às 15:30 h