



## MANUAL DO FORNECEDOR

### INTRODUÇÃO

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

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

#### 1. APRESENTAÇÃO:

O **C.E.N.L. Casas André Luiz**, 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 pessoas com deficiência mental, com ou sem deficiência física associada, em regime de internato e ambulatorial, com a aplicação de modernos tratamentos interdisciplinares.



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

O **C.E.N.L. Casas André Luiz**, possui um Sistema de Gestão baseado nos requisitos da norma NBR ISO 9001:2008 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 para pessoas com deficiência mental “**

### **NOSSA VISÃO**

**“ Tornar-se referência internacional de assistência especializada as pessoas com deficiência mental, atendendo as 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
- 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



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

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 visitas regulares realizadas pelo **C.E.N.L. Casas André Luiz** nas dependências dos fornecedores.

Quanto ao processo de aquisição de produtos e/ou serviços do **C.E.N.L. Casas André Luiz**, este assegura que os serviços adquiridos estão de acordo com os requisitos especificados de aquisição. Este processo é evidenciado por sistema eletrônico informatizado. Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores estão estipulados nos procedimentos internos da Instituição com base na NBR ISO 9001:2008, itens 7.4.1-Processo de Aquisição; 7.4.2-Informações de Aquisição; 7.4.3-Verificação do Produto Adquirido.



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

### 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 a integração à cadeia de suprimentos hoje responsável por todos os processos relacionados à compra e a qualidade de produtos e serviços adquiridos. Para isto, devem ser observados os seguintes requisitos:

- Todas as cotações devem ser feitas e ou homologadas pelo Departamento de Compras - 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 do Departamento de Compras/ Controladoria - Área de Suprimentos;
- Os vendedores serão sempre bem atendidos pelos nossos compradores, porém os horários e disponibilidade de atendimento devem ser respeitados;
- Pedidos de compras devem ser criteriosamente analisados quanto às especificações do produto e/ou serviço;



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

- O atendimento 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. 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 do Departamento de Compras /Área 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:



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

- Existência de Certificação do Sistema de Qualidade do fornecedor (com apresentação da cópia do Certificado);
- Idoneidade: Indicações de clientes e fornecedores que já utilizam o serviço oferecido;
- Os fornecedores serão avaliados pela regularidade fiscal perante a Receita Federal (verificação da situação do CNPJ) ou verificação de análise comercial realizada eletronicamente.
- Realização de visita técnica nas instalações do fornecedor para produtos alimentícios e medicamentos (mediante necessidades do SND e Farmácias);
- 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;
- cadastro para fornecedores de materiais clínicos e medicamentos deverão ser feitos na plataforma eletrônica Bionexo, atendendo a solicitação de todos os documentos lá solicitados ([www.bionexo.com](http://www.bionexo.com)).

### **3.1.2. CADASTRO E SELEÇÃO/QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES PARA CONTRATOS**

- Qualquer outro documento que seja considerado necessário pelo solicitante, como nos casos de fornecimentos por meio de contratos, serão solicitados diretamente pelo Departamento Compras/Controladoria - Suprimentos.



### 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 registrado sistematicamente a qualidade dos produtos entregues e dos serviços prestados.

O Departamento de Compras possui as informações sobre a avaliação do recebimento de materiais e serviços cujo recebimento de mercadorias e/ou prestação de serviço são avaliados por entrega e pontuados conforme procedimentos internos estabelecidos pelo **C.E.N.L. Casas André Luiz**.

**a) Os itens verificados e avaliados no ato do recebimento de produtos/mercadorias :**

**Veículo:** Condições gerais do veículo, desde que prejudique a qualidade do produto.

**Vestimentas:** O entregador deve encontrar-se adequadamente vestido.

**Nota Fiscal:** Conformidade com o pedido de compra confirmado pela Instituição.

**Embalagem:** Bem identificadas e sem avarias.

**Cordialidade:** Avalia a conduta do entregador no ato da entrega.

**Qualidade:** Padrão adquirido/ Padrão entregue.

**Validade:** Prazo de vencimento de produtos.

#### **Pontuações**

**(1)** Péssimo – devolução de mercadorias em sua totalidade.



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

(2) Ruim – não atende em sua totalidade o item analisado.

(3) Regular – existem falhas e o seu recebimento foi autorizado ou problema contornado.

(4) Bom – quando existem falhas que não comprometem o produto ou a entrega.

(5) Ótimo – quando não existem falhas nos itens avaliados.

**Observação:** Tratando se de devolução total da nota fiscal, fica estabelecido o critério de comum acordo entre as áreas de Recebimento/Compras/Suprimentos.

### **b) Os itens verificados e avaliados para prestação de serviços**

**Prazo:** Pontualidade na execução do serviço.

**Qualidade:** Qualidade ao serviço executado.

**Conduta:** Conduta do profissional na Instituição durante a execução do serviço, incluindo segurança no trabalho.

**Urgência:** O atendimento às urgências quando necessário.

**Comunicação:** A comunicação entre fornecedor/ cliente.

### **Pontuações avaliadas nas prestações de serviço:**

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

### 3.2.1. FEEDBACK AOS FORNECEDORES

O monitoramento deverá ser mensal, o Departamento de Compras deverá informar os fornecedores sobre as notas recebidas igual ou abaixo de **02**, na ocasião de suas entregas ou prestação de serviços, que poderão comprometer a relação fornecedor x cliente, como também, avisar o fornecedor caso aconteça sua desqualificação.

### 3.2.2. REAVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A reavaliação será trimestral considerando relatório das médias das notas conforme abaixo:

#### NOTAS

<b>01</b>	<b>Péssimo</b>
<b>02</b>	<b>Ruim</b>
<b>03</b>	<b>Regular</b>
<b>04</b>	<b>Bom</b>
<b>05</b>	<b>Ótimo</b>

### 3.3. DESQUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A desqualificação do fornecedor se dará:

- Na avaliação trimestral, o fornecedor ficará suspenso se sua média de notas por item forem abaixo de **03**.
- Por má conduta de algum representante seu, nas dependências da U.L.P.



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

- Por alguma situação evidenciada, que esteja em desacordo com as normas internas, praticada 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 terceirizado
- O Fornecedor desqualificado só poderá ser aceito novamente, após o período de seis meses.

### **3.4. FEEDBACK DOS FORNECEDORES AO DEPTO DE COMPRAS**

Os fornecedores ao receberem os pedidos de compras do **C.E.N.L. Casas André Luiz**, não tendo a possibilidade de atender algum item ou o pedido completo, deverá comunicar ao Departamento de Compras evitando assim uma possível desqualificação.

Departamento de Compras / Área de Suprimentos

Fone (11) 2457-7733 r: 236/235/234/146

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

Departamento de Controladoria (Para prestações de serviços únicos ou contínuo)

Fone: 2457.7733 r: 299

[suprimentos@casasandreluiz.org.br](mailto:suprimentos@casasandreluiz.org.br)



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

### **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 às especificações técnicas, contatos com:

Área de Suprimentos/Central de Recebimento

Fone:(11)2457-7733 Ramal 227

E-mail: [almoxarifado@casasandreluiz.org.br](mailto:almoxarifado@casasandreluiz.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 Departamento 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.

#### **5.1.1. 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;

- De acordo com o manual de segurança do trabalho, os prestadores de serviços internos na instituição devem acessar o link abaixo antes de iniciar as atividades.

[www.casasandreluiz.org.br/pdf/manual\\_normas\\_internas\\_seguranca\\_trabalho.pdf](http://www.casasandreluiz.org.br/pdf/manual_normas_internas_seguranca_trabalho.pdf)



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

- Fumar somente nas áreas permitidas( fumódromo);
- 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 será permitido adentrar na Instituição utilizando roupas e calçados inadequados, bem pessoas que estejam sem camisa.

### 5.1.2. 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 consta no pedido;
- O número do pedido ou ordem de compra deverão constar na 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



## Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz

que haja itens muito pequenos em embalagens únicas e/ou produtos vindos por metragem ou quilo;

- A devolução total ou parcial de mercadorias (através de carta de Devolução) 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;

A entrega de mercadorias deve ser efetuada nos seguintes horários:

De segunda feira a quinta feira: 07:00 às 16:00 horas

Às sextas-feiras: 07:00 às 15:00horas