

## **MANUAL DO FORNECEDOR** REVISÃO 01 06/2009

### **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 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 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 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.

### **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 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/ 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;

- 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. 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 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:

- 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 registrado sistematicamente a qualidade dos produtos entregues e dos serviços prestados. O Depto de

Compras tem acesso as 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:**

Para recebimento de produtos/mercadorias:

**Item Verificar**

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:

**Item Verificar**

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 U.L.P.

- 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 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.

### **3.5. 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, para que possa evitar atraso nos indicadores de qualidade e

evitando possível desqualificação.

Departamento de Compras / Área de Suprimentos

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

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

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

O C.E.N.L Casas André Luíz 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/Almoxarifado

Fone:(11)2457-7733 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;

- 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.casasandre Luiz.org.br/pdf/manual\\_normas\\_internas\\_seguranca\\_trabalho.pdf](http://www.casasandre Luiz.org.br/pdf/manual_normas_internas_seguranca_trabalho.pdf).

- 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 permitidos 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;
- 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