



# QUALIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

O INSTITUTO CEM torna público para os devidos fins de direito: **Política Institucional Gestão De Prestadores De Serviços**, que regulamenta e estabelece critérios para qualificação e avaliação dos fornecedores de materiais e prestadores de serviços diversos das unidades gerenciadas pelo Instituto CEM, nos moldes dos contratos de gestão firmados em parceria com o órgão público.

A gestão de prestadores de serviços consiste numa minuciosa avaliação dos riscos envolvidos na relação entre empresas prestadoras de serviços e o Instituto CEM, verificando o cumprimento das obrigações legais e contratuais através dos relatórios de execução emitidos pelos fiscais de contratos, de auditorias esporádicas em campo e, ainda, de uma análise detalhada dos documentos trabalhistas e previdenciários apresentados por prestadores a cada final de mês.

Os prestadores integram uma parte estratégica dos negócios de qualquer organização, pois esta impacta diretamente na produção, na qualidade, na quantidade e no preço do produto de uma empresa. Por isso, é indispensável um bom gerenciamento da cadeia de prestadores.

A Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos tem o compromisso, por escrito, no qual a organização influencia nos processos de relacionamento com os mesmos e na geração de valor para a cadeia de suprimentos que direciona os fornecedores para o caminho da sustentabilidade socioambiental no mercado.

## **Capítulo I – Do Objetivo**

**Art.1º** O presente instrumento tem o objetivo de estabelecer critérios para qualificação e avaliação dos fornecedores de materiais e prestadores de serviços diversos dos contratos firmados com o Instituto CEM.

**§ 1º** - O Instituto CEM na condição de Organização social informa pelo presente regulamento, as tratativas para orientar quanto aos procedimentos, atitudes e comportamentos referentes às contratações, qualificações e manutenção de fornecedores e prestadores de serviços.

**§ 2º**- Os processos de contratação de prestadores de serviços são realizados pelo Instituto CEM, e estão publicados no portal de transparência de cada unidade gerida.

**Art. 2º** - Serão avaliados somente fornecedores de produtos críticos e prestadores de serviços serão classificados em críticos e não críticos, sendo:

**§ 1º** - Críticos: prestadores de serviços cujo volume financeiro comprometa os maiores investimentos financeiros; sejam presentes os riscos na paralisação da assistência ao paciente; haja comprometimento ao meio-ambiente (ex: coleta e destinação de resíduos).

**§ 2º**- Não-Críticos: demais prestadores de serviços. Não obstante a classificação de fornecedores, não existe nenhum tipo de prioridade ou vantagens a quaisquer fornecedores ou prestadores de serviços.

## **Capítulo II – Das Definições**

**Fornecedores:** Empresas, Pessoas Físicas e/ou Jurídicas, Pública ou Privada provedor externo de produtos ou serviços que são fornecedoras que atendam os itens licitados e figuram como parte em contratos administrativos.

**Contratante:** Instituto Cem, signatária do instrumento contratual.

**Fiscal do Contrato:** Responsável designado para exercer a fiscalização da conformidade dos serviços e obras executados e dos materiais entregues com o objeto contratado. Esse profissional será responsável por conhecer, mensurar, analisar e fiscalizar as demandas contratadas pela unidade, com vistas ao perfeito cumprimento do contrato.

**Controladoria:** Validação final de forma consolidada das documentações antes do envio do kit contrato ao SIPEF, para a programação do contas a pagar.

AÇÃO/DESCRIÇÃO	AGENTE EXECUTOR
Desenvolver ações de melhoria contínua dos serviços, analisar contrato, interpretar, monitorar as ações pertinentes. Fazer visita <i>in loco</i> , buscar apoio na assessoria jurídica se necessário.	Fiscal do Contrato
Analisar os documentos e certidões do prestador validando a legitimidade da prestação de contas.	Controladoria
Atesto da Nota Fiscal validando o serviço prestado	Fiscal do Contrato
Avaliações dos produtos ou serviços que impactam diretamente na qualidade da prestação ofertada.	Fiscal do Contrato
Manter os dados do prestador/fornecedor com documentação obrigatória como (telefone de contato, endereço, e-mail, NF, Relatório de atividades, etc.) Nome do representante legal, com as informações sempre atualizadas.	Fiscal do Contrato
Tratativas direto com o fornecedor, deixando ciente das informações que abrangem o contrato.	Fiscal do Contrato
Monitorar continuamente que o objeto contratual está sendo cumprido	Fiscal do Contrato
Observar aditivos, incrementos fazer uma avaliação contratual e pontuar junto ao Controle de Qualidade as adequações necessárias.	Fiscal do Contrato
Realizar avaliação do fornecedor, em demonstrativos analíticos mediante sua entrega de relatórios, equipamentos e/ou materiais hospitalares,	Fiscal do Contrato
Observar certificado de boa prática de fabricação dos equipamentos/materiais ou medicamentos, emitidos pela ANVISA.	Fiscal do Contrato
Análise e revisão semestral de contratos (prazo, complemento, valores, compra, avaliação dos documentos fiscais).	Controladoria
Verificar equipamentos com selo de funcionamento.	Fiscal do Contrato
Mão de Obra capacitada.	Fiscal do Contrato
Avaliações dos produtos ou serviços que impactam diretamente na qualidade da prestação ofertada.	Fiscal do Contrato
Avaliar os indicadores qualificar/classificar, avaliar desempenho e dar <i>feedback</i> a Direção.	Fiscal do Contrato

### Capítulo III – Qualificação de Prestadores

**Art. 3º** - O processo de qualificação é a garantia de que o prestador atende a critérios documentais estabelecidos pelo Instituto Cem, conforme habilitação exigida nos Processos Seletivos, Cartas Convites, Cartas Cotações e ainda no Regulamento de Compras e Contratações de Serviços da instituição. Os prestadores serão qualificados pela área responsável pela contratação dos serviços, levando em consideração o objeto contratado.

### Capítulo IV – Critérios para avaliação de contratos:

**Art.4º** - Trimestralmente, os prestadores de serviços serão avaliados pelo fiscal do respectivo contrato, e, ao final de 3 (três) meses consecutivos, serão emitidos os relatórios de avaliação, com as pontuações somadas.

§ 1º Serão observados os seguintes itens:

I. Para Prestadores de Serviços:

- a) Documentos administrativos, contratuais e de faturamento;
- b) Entrega, prazo e qualidade dos serviços e produtos pactuados em contrato;
- c) Facilidade e celeridade na resolutividade de ocorrências geradas;
- d) Facilidade no acesso imediato ao contratado;
- e) Descumprimento ou quebra de cláusula contratual;
- f) Atendimento aos requisitos da visita técnica em loco.

II. Para Fornecedores de Materiais e Insumos:

- a) Cumprimento do prazo de entrega;
- b) Cumprimento de entrega nas quantidades dos itens adquiridos;
- c) Integridade nas condições de embalagens e empilhamento dos materiais;
- d) Prazo de validade dos produtos;
- e) Materiais e produtos devidamente registrados em seus respectivos órgãos de controle de qualidade;
- f) Atendimento aos requisitos da visita técnica em loco.

§ 2º Os requisitos para avaliação dos prestadores serão mensurados considerando os seguintes indicadores com o respectivo percentual em relação a cada item, bem como o peso atribuído:

<b>INDICADORES GERAIS PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>
Qualificação está sendo mantida: documento proposto para a qualificação do fornecedor no ato da sua contratação estão mantidos e atualizados? (SIM =1,5 PONTOS 15%).
Entrega conforme contrato: os acordos pactuados referentes a resultados e prazos e resolutividade e entregas estão sendo mantidos de acordo ao contrato? (SIM=1,5 PONTOS 15%).
Qualidade e presteza na resolutividade dos problemas: as melhorias apresentadas ou solução de contingências de forma ágil e sem burocracia? (SIM = 2 PONTOS 20%).
Facilidade ao acesso imediato ao fornecedor: o meio de acionar o fornecedor é realizável (SIM = 1,5 PONTOS 15%).
Eventos Adversos: ocorreu algum descumprimento ou quebra de contrato? (NÃO= 2 PONTOS 20%).
Atendimento ao requisitos definidos pela Organização Social no momento Visita técnica Realizada, de acordo com o formulário <sup>1</sup> (SIM= 1,5 PONTOS 15%).

<sup>1</sup> FORMULARIO – CHECKLIST DE VISITA TÉCNICA

INDICADORES FORNECEDORES DE MATERIAIS
Cumprimento no prazo de entrega? (SIM = 1,5 PONTOS 15%).
Cumprimento de entrega nas quantidades dos itens adquiridos de acordo com a ordem de compra e o mapa de cotação de preços? (SIM = 2 PONTOS 20%).
Integridade e condições da embalagem, bem como empilhamento e armazenagem no transporte de acordo com o fabricante? (SIM = 1,5 PONTOS 15%).
Produtos entregues dentro do prazo de validade (SIM = 2 PONTOS 20%).
Materiais e produtos estão devidamente registrados nos órgãos e ou autarquias competentes (SIM= 1,5 PONTOS 15%).
Atendimento ao requisitos definidos pela Organização Social no momento Visita técnica Realizada, de acordo com o <i>formulário</i> (SIM= 1,5 PONTOS 15%).

**Art.5º** - De acordo com a avaliação dos pesos e a pontuação recebida, o contratado poderá atingir a seguinte classificação:

CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIOS
SATISFATÓRIO	Em caso de conformidade, quando o resultado da avaliação atingir no mínimo 80% dos requisitos especificados como indicadores de desempenho;
INSATISFATÓRIO	Em caso de não conformidade, quando o resultado da avaliação for inferior a 80% dos requisitos especificados como indicadores de desempenho.

## Capítulo V – Das Penalidades

**Art.6º** - Quando da ocorrência de não conformidades, o prestador de serviços será prontamente comunicado pelo fiscal do contrato, através de e-mail, para tomar ciência e adotar as providências no sentido de solucionar as falhas apontadas.

**Art.7º** - Em se tratando de prestação de serviços, a comunicação feita via e-mail pelo fiscal do contrato sobre eventuais não conformidades, será para ciência e providências imediatas, podendo ser suspensa a execução das atividades até a correção das falhas.

**Art.8º** - Caso o problema persista e conforme os riscos envolvidos aos pacientes e profissionais, o prestador do serviço deverá ser oficiado e/ou notificado extrajudicialmente pela Gestão de Contratos, devendo apresentar Plano de Ação Corretivo das Não Conformidades ao fiscal do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Caso não haja atendimento, sem a apresentação de nenhuma justificativa plausível, poderão ser aplicadas as sanções inerentes ao descumprimento de cláusulas contratuais.

**Art.9º** - Caso não se verifique a eficácia do Plano de Ação Corretivo, ou haja reincidência do prestador em avaliações com conceito de grau de atendimento “Insatisfatório” serão considerados para fins de prorrogação contratual, podendo ensejar a rescisão contratual. Quando avaliados como ineficazes 2 (dois) Planos de Ação Corretivos consecutivos ou 3 (três) intercalados, obedecidos os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá ser aplicada a penalidade de impedimento de participação em Processos Seletivos, Cartas Cotações e Cartas Convites conduzidos pelo Instituto Cem, pelo prazo de 6 (seis) meses.

**Art.10º** - O prestador que sofrer penalidade de impedimento não está dispensado da apresentação de Planos de Ação Corretivo. Os ofícios, notificações extrajudiciais e as comunicações de eventuais punições aos prestadores de serviços serão expedidas pelo Fiscal de Contratos de cada unidade gerida pelo Instituto Cem.

---

**Jeziel Barbosa Ferreira**  
**Diretor Presidente**

---

**Thadeu de Moraes Grembecki**  
**Diretor Administrativo**

---

**Welliton Felipe da Silva Alves**  
**Diretor Financeiro**