



Manual do Fornecedor



O Manual do Fornecedor tem como objetivo esclarecer as normas de contratação da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM, revelando o compromisso com a transparência e o profissionalismo em todas as ações no trabalho.

Objetivos

Este manual será utilizado como parte de uma ferramenta de gestão de fornecedores que visa agregar valor ao negócio através de:

- Fornecimento de serviços e/ou materiais/medicamentos adequados e diferenciados;
- Gestão orientada pela excelência operacional e melhoria contínua;
- Uso sustentável dos recursos naturais e operações com impactos ambientais minimizados por meio de ações de prevenção e controle;
- Atendimento à legislação, normas e compromissos assumidos formalmente pela empresa e sua cadeia;
- Relacionamento ético e comunicação transparente com as partes e sua cadeia;
- Promoção de um ambiente de trabalho motivador, com elevados padrões de saúde e segurança;
- Pessoas capacitadas, motivadas e aptas a atuar eficazmente conforme as estratégias da empresa;
- Desenvolvimento e aplicação de tecnologias que garantam inovação e competitividade.

Setor de Compras

A missão do *Setor de Compras* é gerar resultados por meio de aquisições de bens e serviços através de parceiros idôneos com a melhor relação custo vs. 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:



- Não fornecer nenhum equipamento, material ou serviço que seja solicitado por funcionários de outra área que não o *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 o responsável em *Compras*;
- O único documento para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento é Ordem de Compra ou Serviço / 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 do Pedido de Compra e o mesmo deverá constar na nota fiscal;
- Atender a INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM em suas necessidades de volumes e data acertadas em pedido 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 da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM 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 à INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento.



Compras de Serviços

O *Setor de Compras* é responsável pelas compras de serviços e negociação de contratos da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM. As carteiras são segmentadas nos grupos: TI; Obras; Manutenção; Engenharia Clínica; Facilities; Administrativos; Comunicação, Marketing e Eventos; RH; Serviços Médicos.

A forma de aquisição é determinada através da avaliação de criticidade e dificuldade de obtenção do serviço, sendo a criticidade a importância do item para a INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM (Assistencial, Funcional e Hospitalidade) e a dificuldade de obtenção está relacionada com as variáveis de mercado, como número de fornecedores qualificados para fornecer o serviço e o nível de serviço. O resultado desta avaliação aponta qual critério será utilizado: Cotação Manual ou Eletrônica.

A formalização do acordo poderá ser feita através de:

- Ordem de Compras ou Serviços
- Contratos

Pedidos Avulsos

Nos pedidos avulsos são mencionadas as condições de fornecimento e recebimento, o simples ato de entrega e ou faturamento implica no aceite das condições ali explícitas.

Contratos

Para processos com Contrato Formal, após o processo de negociação concluído, a INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM, através de seu departamento jurídico redige o contrato de acordo com as condições definidas na negociação ou recebe e analisa modelo enviado pelo fornecedor.

O fornecedor recebe o contrato validado via e-mail e deve imprimí-lo em três vias, assiná-lo, reconhecer firma e devolver ao gestor do contrato na INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM para que ele providencie as assinaturas internas. Os contratos podem ter ou não mão de obra alocada nas instalações da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM, nos casos em que o serviço a ser prestado possuir mão de obra alocada, alguns cuidados são necessários:

- Para serviços esporádicos informar com no mínimo 72 horas de antecedência do início da prestação do serviço, ao gestor técnico do contrato, os nomes e documentos dos funcionários para confecção de crachás de acesso;
- Para serviços de longa duração informar ao menos 7 dias úteis antes do início da prestação do serviço, ao gestor do contrato, os nomes e documentos dos funcionários para confecção dos crachás de acesso e programação de Integração;
- Caso o contrato seja de longa duração (superior a 3 meses) e repetitivo (aqueles que possuem execução contínua e dão o suporte necessário aos processos de apoio e administrativo) ou que envolva trabalho de risco, os funcionários deverão passar pela integração, agendar com o gestor técnico do contrato;
- A integração terá validade de 01 (um) ano;
- Caso, para a realização dos serviços, seja necessária a subcontratação de uma empresa, o fornecedor deve comunicar ao comprador e ao gestor do contrato com antecedência de 72 horas. Deve fornecer documentação da parceira para análise e relação dos funcionários que ficarão alocados e por qual período, deve então aguardar a liberação para prosseguir com os serviços.

Os contratos são divididos em dois tipos:

• **VARIÁVEL:** São contratos cujos itens são fechados por preço unitário (ou hora/homem) e a demanda não está determinada, ou seja, é variável. Este tipo de contrato exige que a área gestora técnica do serviço realize periodicamente a medição dos serviços realizados, verificando preço x consumo x serviço realizado. Apenas após validação da medição pelo gestor do contrato, o fornecedor poderá emitir fatura de cobrança.

O Fornecedor **NÃO** deve realizar nenhum faturamento sem antes receber os termos de liberação de medição dos serviços validados pelas áreas responsáveis (Gestor do Contrato).

• **FIXO:** São contratos cujo escopo é específico, e os valores são determinados por todo o período de vigência, apesar dos valores serem fixos também há a necessidade de apresentar o Termo de Aceite de Serviços, que comprovará que o que foi contratado foi entregue.

Compras de Materiais

O *Setor de Compras* é responsável por todas as compras de materiais da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM. Os grupos de compras são divididos em: Materiais Médicos; Medicamentos; Alimentos; Materiais Médicos Consignados; Funcionais (improdutivos). A formalização do acordo poderá ser feita através de:

- Ordem de Compras ou Serviços
- Contrato de Fornecimento

Algumas particularidades envolvem o processo de compra de materiais e devem ser respeitadas:

- Ter flexibilidade nos casos de mudanças nas quantidades e prazo de entrega dos pedidos de compra;
- Fornecer materiais e serviços que obedeçam aos padrões exigidos pelas normas técnicas;
- Garantir resposta das cotações dentro do prazo estabelecido;

- Garantir estoque mínimo do material a ser fornecido;
- Responsabilizar-se de forma ampla e irrestrita pelos materiais produzidos e comercializados em seu estabelecimento, inclusive por todo e qualquer desvio de qualidade, que porventura não venha ser observado pela INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM na oportunidade do recebimento da mercadoria;
- Permitir que a INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM acompanhe quando solicitado e necessário o processo de industrialização, comercialização e estocagem dos materiais, sem quaisquer ônus;
- Receber e aceitar as notificações referentes a qualquer procedimento que precise ser corrigido que estejam em desacordo com o acordado/contratado e fazer as devidas correções com a maior agilidade possível.

Contratações Diretas

As aquisições e contratações adotadas pela Instituição seguem os moldes de contratações públicas, que em regra, visa garantir não apenas a seleção da proposta mais vantajosa para a administração, mas sim, visa assegurar o princípio constitucional da isonomia entre os potenciais prestadores do serviço ou fornecedores. Entretanto existem situações que são necessárias a utilização de contratação direta, quais são elas:

- Ocorrência de situação de emergência ou calamidade pública;
- Necessidade de urgência no atendimento da situação;
- Existência de risco à segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares;
- Limitação da contratação emergencial à parcela necessária ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa;
- para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo,

vedada a preferência de marca, devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes;

- Para a contratação de serviços técnicos enumerados no art. 13 da Lei 8.666/93, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização.

Diante das condicionantes, e considerando seu conteúdo altamente casuístico, fica realçada a importância da motivação dos atos do gestor na correta aplicação da contratação direta. Dessa forma, além da descrição detalhada de todas as circunstâncias fáticas que ensejam o tratamento da contratação como emergência, é necessário apresentar documentos que caracterizem a situação. Não se pode olvidar a exigência de que, além da caracterização da emergência, seja comprovada a compatibilidade dos preços com os preços praticados no mercado.

Por fim, cumpre destacar que a instituição proíbe a prorrogação das Orientação para impressão de Notas Fiscais:

O pagamento dos serviços executados em cada competência está condicionado à aprovação da fatura de serviços e à apresentação da nota fiscal, do comprovante de inscrição cadastral, das certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços contratados junto às empresas.

- A nota fiscal deverá ser instruída com o comprovante de recolhimento do ISS, as certidões de regularidade fiscal (federal, estadual e municipal), previdenciária, trabalhista e com o FGTS;
- O número do contrato ou o nome da unidade de saúde beneficiado pelos serviços prestados pela empresa;
- Em caso de inconsistência na emissão da Nota ou dos documentos que a instruem, o prazo de pagamento contar-se-á a partir da data da sua

reapresentação, desde que as inconformidades estejam devidamente sanadas;

- Na hipótese de aplicação de glosa sobre o valor consignado na Nota Fiscal, o pagamento somente será realizado após a apuração do montante efetivamente devido pela execução dos serviços;
- Na hipótese de aplicação de glosa sobre o valor consignado na Nota Fiscal, o prazo de pagamento contar-se-á a partir da data de envio da comunicação eletrônica informando o fato à CONTRATADA.
- Na nota fiscal deverá constar o número do documento e do item para cada material do programa de remessa ou pedido;
- Informar no corpo da nota fiscal os dados para depósito em conta corrente;
- O arquivo XML da NF deverá ser enviado para o endereço de email financeiro@itdm.com.br, mas este não substitui a entrega física da DANFE no Recebimento de Materiais;
- NF de fatura de consignados de estoque, deverá constar o número da NF de remessa e do lote a qual se refere.

Condições para recebimento de mercadorias:

- O faturamento deverá estar de acordo com o CNPJ e local de entrega autorizado no corpo dessa solicitação de envio de remessa;
- A validade e as especificações do produto deverão estar de acordo com as condições pré-acordadas com a INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM;
- Materiais importados devem ter etiqueta contendo informações em português conforme legislação vigente;

Regras de Segurança durante entrega de mercadorias:

- Terceiros e prestadores de serviços devem ter atenção as normas e regulamentos internos de segurança, durante sua permanência nas dependências da Unidade de Gestão;
- A transportadora deverá enviar funcionários em número suficiente para realizar a descarga dos materiais, assim como o peso máximo das

embalagens dos produtos não devem exceder as regulamentações vigentes;

- Os veículos utilizados para entrega deverão estar em perfeito estado de conservação, limpos e com a documentação atualizada.

Faturamento, prazo e forma de pagamento

Envio de Fatura

- **Para envio de Notas Fiscais de Serviços:**

Precisamos que a descrição dos serviços prestados na Nota fiscal seja mais clara e com o detalhamento do real serviço prestado. Para prestadores que tem contrato colocar na descrição conforme o objeto do contrato.

- ✓ Obter junto a área gestora a aprovação dos serviços executados através do Termo de Aceite dos Serviços;
- ✓ Aguardar recebimento de Ordem de Serviço;
- ✓ Conferir valores e descrição e só então emitir a NF aos cuidados do gestor técnico, mencionando o nº da OS, junto dela enviar os documentos pertinentes a prestação de serviços relacionados nos anexos;
- ✓ o Caso a Ordem de Serviço esteja em desacordo, entrar em contato com o comprador antes de emitir a NF.

Na emissão da Nota Fiscal de Serviço:

- A NFS-e tem como objetivo mencionar, listar ou citar os serviços prestados;
- **Atividades:** Procure e escolha o campo de atividade correspondente ao serviço prestado da sua empresa. Ela deve ser a mesma foi cadastrada na prefeitura;
- **Dedução:** Se houver dedução, este preenchimento é feito durante o cadastro das notas fiscais relacionadas às características da nota, e deve ser descrita no campo de descrição da nota;
- **Detalhamento:** Descreva os itens do serviço. Pode ser inserido um a um, ou conforme o objeto do contrato. Em todo caso Deve ser um resumo do real serviço prestado, de forma resumida, mas que tenha o relato de tudo que foi

feito, **contendo a data de vencimento**;

- **Local de Prestação:** Devera a *nota de serviço* emitida no município de prestação do serviço, caso não tenha a inscrição no município, deverá ser colocado no campo de município o Local da real prestação.

Relatório de Execução dos serviços:

Esse documento descreve um determinado trabalho realizado em campo, portanto, entre os diversos modelos de relatórios, existem dois tipos:

1- Os que são escritos de forma clara, detalhada e em uma linguagem técnica, com gráficos ou tabelas, relacionada às atividades realizadas no ramo do indivíduo que produziu o relatório.

2- E aqueles que são como ordens de serviço e registram de maneira simples apenas a visita do profissional, qual foi o problema e se foi resolvido ou não.

Grande parte dos prestadores de serviços tem registros das atividades executadas por seus funcionários. Nesse caso, os relatórios de serviços de campo servem, não só para organização, mas também para o controle e respaldo da empresa, pois comprovam que o trabalho foi realizado.

Para que não haja queda na produtividade e para otimizar o tempo dos profissionais do setor financeiro, é importante que os relatórios sejam elaborados de forma prática e de acordo com a **realidade durante a realização das atividades no campo de trabalho**. Sendo assim os relatórios podem ser pré-elaborados com questões que normalmente não variam de um serviço para outro, mas sempre com detalhes do real.

Quem poderá elaborar um relatório de serviço?

A elaboração do documento normalmente é de responsabilidade da administração ou gerenciamento da empresa Prestadora. Eles podem ser confeccionados:

- Por gráficas, tabelas, visto que os documentos geralmente são elaborados com dados da instituição e de acordo com o formato do texto. Quando construídos

nessas características, em geral, as informações não diferem dentre as categorias de serviço;

- Através de Planilhas. Se o gestor tiver uma equipe grande e preferir algo mais organizado do que papéis, ele pode montar um modelo de planilha e pedir para cada técnico (Prestador Local), de forma que fica compartilhado com todos, imprimindo apenas para assinatura da empresa e do técnico (Prestador Local) para entregar ao Tomador.

Contudo, quando se trata de inserir as anotações no documento *o ideal é que ele seja preenchido pelo profissional responsável pela realização do trabalho em questão*. Pois é esse profissional que dispõe dos elementos que serão inseridas no relatório, ele realizou o trabalho e tem total conhecimento do que foi necessário para sua conclusão, das dificuldades encontradas durante o processo, do material utilizado ou uma intercorrência durante a realização do serviço.

Como elaborar esse tipo de relatório?

A aplicação nas mais diversas áreas mostra o quanto ele é um documento importante. Mas, como colocar em prática para que tenha o uso adequado? Geralmente, eles são formatados através das questões que devem ser respondidas no serviço prestado e, por isso, não existe apenas um padrão para seguir, o mais importante é ser num papel timbrado e ser assinado pela empresa responsável e pelo profissional responsável pela realização do trabalho em questão.

O profissional em campo deve responder, por exemplo, o horário de chegada e saída, qual o serviço e como foi realizado, informações técnicas de um produto e também adicionar fotos para uma comprovação com maior fidelidade. Em geral, essas questões, que podem ser em formato de checklists, questões abertas ou de múltipla escolha, fazem parte de um formulário que a empresa já tem e passa para sua equipe.

Montando o relatório, o primeiro passo é pensar em sua ordem de serviço e entender quais que precisam ser respondidas na sua prestação de serviço. Depois, basta criar um padrão para que todos os seus técnicos possam seguir.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

- Capa
- Introdução do Serviço a ser desenvolvido
- Detalhamento do serviço desenvolvido
- Conclusão/considerações finais

CAPA

- ✓ De maneira geral, a capa de um relatório deve conter:
- ✓ Serviço Prestado;
- ✓ Nome da instituição Prestadora e Tomadora;
- ✓ Departamento/Setor onde foi realizado o Serviço;
- ✓ Precisão de tempo Levado;
- ✓ Nome do profissional responsável pela realização do trabalho e assinatura do mesmo.

INTRODUÇÃO

Na introdução de um relatório é necessário apresentar um resumo claro dos objetivos da prestação de serviço, conforme o contrato ou conforme orçado. Caso seja feita tarefas além deve ser citada aqui também.

DESENVOLVIMENTO

Essa é a parte mais longa do relatório onde estão as atividades realizadas e os dados obtidos no percurso, como intercorrências ou acréscimos de atividades. Aqui e aonde será anexado tabelas, planilhas e gráficos de comparação, ou ate mesmo folha de ponto.

Esses recursos ajudam a organizar melhor ao relatório e dar mais consistência. Uma dica importante é organizar muito bem o que se vai apresentar ao tomador. Isso pode ser feito em tópicos, ou em uma única sessão.

CONCLUSÃO / CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na conclusão, o Prestador deve fazer um fechamento das principais atividades desenvolvidas durante o percurso, as que não foram concluídas e as que foram inicializadas.

- **Para envio de Notas Fiscais de Materiais:**
 - Aguardar o recebimento da Ordem de Compras;
 - Conferir valores e descrição e só então emitir a NF mencionando o nº da OC. Caso esteja em desacordo entrar em contato com o comprador antes de emitir a NF.
 - ENVIAR O XML PARA O E-MAIL: financeiro@itdm.com.br
 - Encaminhar o material ao local de entrega solicitado na Ordem de compras juntamente com a NF (a NF deve estar idêntica ao pedido e o XML deve ser enviado ao e-mail acima);

Forma e Prazo de Pagamento

A INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM efetua pagamentos somente através de TED/DOC ou Boleto, o prazo mínimo para pagamento é de 30 (trinta) dias contados a partir da data de recebimento da mercadoria /serviço, a condição de pagamento será acordada em negociação e formalizada através do contrato de fornecimento ou Ordem de Compra/Serviços.

Segurança da Informação

Informação confidencial é qualquer dado relevante que não seja de domínio público, que o Fornecedor saiba ser sigilosa ou esteja protegida legalmente. São consideradas informações confidenciais da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM, entre outras, as relativas à pacientes, outros fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentação, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, know-how e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.

O fornecedor deverá cumprir a Política de Segurança da informação, bem como assinar os termos relacionados. O descumprimento da Política de Segurança da Informação,

quebra de confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável e sujeito a rescisão e penalidades legais. É vedado ao fornecedor utilizar informações sobre atividades, assuntos da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM ou de pacientes para favorecer a si próprio ou terceiros.

Nenhum dos fornecedores está autorizado a divulgar, publicar ou revelar segredos administrativos, financeiros, comerciais, científicos e tecnológicos, informações sobre clientes ou quaisquer tipos de informação confidencial a qualquer pessoa fora da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM. Nenhum fornecedor poderá utilizar informações sobre negócios e assuntos da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM ou de seus clientes para influenciar decisões que venham a favorecer a si próprios ou a terceiros.

Declarações à imprensa

Os fornecedores da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM não devem fazer declarações não autorizadas a respeito da ITDM e seus clientes aos meios de comunicação, publicações noticiosas, publicações especializadas ou a qualquer outro órgão noticioso, por escrito ou verbalmente, dando a entender que falam na qualidade de representantes da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM. Tais declarações só podem ser feitas através ou com a autorização da Assessoria de Comunicação da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM. É vedado ao fornecedor a utilização da marca da INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM para fins promocionais, press release, publicidade, anúncio público oral ou escrito sem prévia autorização por escrito.



Disposições Finais

Declaramos a bem da verdade, e para que produza todos os seus efeitos legais e jurídicos, que nos foi dado ciência pela **INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA - ITDM** da divulgação da Política de Gestão de Fornecedores, o qual se encontra disponível no site www.itdm.com.br, sendo este de nosso inteiro conhecimento.

Fornecedor: _____

Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Assinatura: _____

RG: _____

Data: __/____/____