



**MANUAL DO FORNECEDOR  
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE ITAJUBÁ**

**SUMARIO**

1. OBJETIVO.....	2
2. DEFINIÇÕES.....	2
3. CRITÉRIOS PARA SER UM FORNECEDOR DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE ITAJUBÁ.....	3
4. DOCUMENTAÇÃO.....	4
5. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO.....	4
6. AVALIAÇÃO DE FORNECEDOR .....	4
7. DIVULGAÇÃO DA MARCA/ LOGOTIPO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE ITAJUBÁ.....	6
8. PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA.....	6
9. PONTO DE ENTREGA DE MERCADORIAS.....	7
10. NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-e).....	7
11. ÉTICA E COMPLIANCE.....	8
12. VISITA DE REPRESENTANTES COMERCIAIS.....	9
13. AMOSTRA GRÁTIS.....	9
14. PRESENTES, BRINDES E BENEFÍCIOS.....	10
15. CONFLITO DE INTERESSES.....	10
16. ASSÉDIO E CONDUTA INADEQUADA.....	10
17. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES.....	10
18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E LGPD.....	10
19. APROVAÇÃO.....	11

## 1. OBJETIVO

As orientações apresentadas neste Manual do Fornecedor têm como finalidade aprimorar a relação do **Hospital de Clínicas de Itajubá (HCI)** com seus parceiros e prestadores de serviços. O cumprimento das diretrizes descritas é indispensável para assegurar uma atuação ética, transparente, profissional e alinhada aos princípios institucionais. Este documento estabelece padrões essenciais para garantir a qualidade e a continuidade das atividades do hospital.

O conteúdo deste manual está alinhado à Política de Compras, que busca consolidar diretrizes, práticas e processos destinados a qualificar a aquisição de materiais, medicamentos, insumos em geral e serviços.

O hospital também incorpora critérios de sustentabilidade, considerando aspectos econômicos, socioambientais e de governança, com o objetivo de incentivar o desenvolvimento sustentável em toda a cadeia de fornecedores. Espera-se que os parceiros do HCI adotem esses princípios e os ampliem junto a seus próprios fornecedores e possíveis subcontratados.

Neste manual, são detalhados os procedimentos necessários para que o fornecedor atue em conformidade com os padrões do Hospital de Clínicas de Itajubá, prezando pela excelência operacional, pela entrega qualificada de produtos e serviços, pelo uso responsável dos recursos naturais e pela redução de impactos ambientais. Além disso, reforça-se a importância da conduta ética, da transparência profissional e do rigor no cumprimento das legislações aplicáveis.

## 2. DEFINIÇÕES

### 2.1. Relacionamento com Parceiros

O Hospital de Clínicas de Itajubá estabelece o relacionamento com seus parceiros e fornecedores com base na cooperação, na transparência e no compromisso mútuo com a qualidade. Acreditamos que relações sustentadas na confiança e no respeito são fundamentais para garantir processos eficientes e resultados que atendam às necessidades da Instituição e de seus pacientes.

O hospital valoriza fornecedores que compartilham dos mesmos princípios éticos e que demonstram responsabilidade em suas práticas comerciais, operacionais. A parceria deve promover o desenvolvimento contínuo, estimulando a troca de conhecimento, a inovação e a busca por soluções que contribuam para a melhoria dos serviços de saúde.

Espera-se que os fornecedores atuem de forma alinhada aos padrões institucionais, mantendo comunicação clara, postura colaborativa e cumprimento rigoroso dos prazos, legislações e requisitos técnicos estabelecidos. A construção conjunta de processos mais sustentáveis, eficientes e seguros fortalece toda a cadeia produtiva e cria um ambiente favorável ao avanço das práticas de gestão.

O Hospital de Clínicas de Itajubá entende que parcerias sólidas são essenciais para garantir um atendimento de excelência, e por isso investe em relacionamentos que promovam confiança, responsabilidade e melhoria contínua.

### **3. CRITÉRIOS PARA SER UM FORNECEDOR DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE ITAJUBÁ**

Para fins de credenciamento e manutenção como fornecedor ativo, o Hospital realizará Due Diligence de Integridade, analisando riscos reputacionais, fiscais, sanitários, trabalhistas e históricos de conformidade. O fornecedor deverá fornecer todas as informações solicitadas e atualizar seus dados sempre que houver alterações societárias ou jurídicas relevantes. Os critérios fundamentais incluem:

#### **a) Regularidade legal e fiscal**

O fornecedor deve apresentar toda a documentação obrigatória, manter situação fiscal regularizada e cumprir as legislações vigentes relacionadas ao seu ramo de atividade.

#### **b) Qualificação técnica e operacional**

Espera-se que a empresa possua capacidade técnica comprovada, infraestrutura adequada e equipe qualificada para fornecer produtos ou serviços com segurança, qualidade e padronização.

#### **c) Conformidade com normas e políticas internas**

O fornecedor deve atuar de acordo com as políticas institucionais do Hospital de Clínicas de Itajubá, especialmente aquelas relacionadas à ética, sustentabilidade, compliance, segurança e responsabilidade socioambiental.

#### **d) Adequação aos padrões de qualidade**

Os produtos e serviços oferecidos devem atender aos requisitos técnicos, certificações aplicáveis, especificações de segurança e padrões de qualidade exigidos pelo hospital.

#### **e) Compromisso com prazos e entregas**

O fornecedor deve possuir capacidade logística para realizar entregas dentro dos prazos estabelecidos, garantindo abastecimento contínuo e confiável.

#### **f) Cadastro obrigatório na plataforma Bionexo e Atualização Vigente da Documentação**

Para participar dos processos de cotação e aquisição, é indispensável que o fornecedor esteja devidamente cadastrado na plataforma **Bionexo**.

Esse cadastro é essencial para a cotação e fornecimento de:

- ✓ materiais e medicamentos (MAT/MED);
- ✓ descartáveis;
- ✓ produtos de higiene e limpeza;
- ✓ impressos e materiais de escritório;
- ✓ itens relacionados à segurança do trabalho;
- ✓ entre outros insumos adquiridos via plataforma.

Somente fornecedores habilitados no Bionexo poderão participar para cotações dessas categorias e processos de compra conduzidos pelo hospital.

#### **g) Compromisso com práticas sustentáveis**

O fornecedor deve demonstrar responsabilidade ambiental, social e de governança (ESG), contribuindo para uma cadeia de suprimentos ética e sustentável.

#### **4. DOCUMENTAÇÃO**

Documentação Dependendo do ramo de atuação da empresa fornecedora, seja de material médico, OPME, de medicamento ou alimento, serão exigidas documentações específicas. Confira as documentações solicitadas aos fornecedores:

- Certidão Federal Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Matriz);
- Certidão Estadual Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Filial corresponde a nota);
- Certidão Municipal Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Filial corresponde a nota);
- Certidão FGTS Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Filial corresponde a nota);
- Certidão Trabalhista Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Filial corresponde a nota);
- Alvará de Funcionamento Vigente (ano corrente ou dentro da validade) ou Protocolo da Solicitação do Alvará correspondente a filial;
- Alvará da Vigilância Sanitária Vigente (ano corrente ou dentro da validade) ou Protocolo da Solicitação do Alvará correspondente a filial;
- Declaração que emprega menor aprendiz dentro da Lei (Pode ser da Matriz ou filial correspondente)
- Contrato Social da Matriz.

➤ **Importante:** Toda a documentação solicitada deve ser enviada exclusivamente por e-mail, em **formato PDF**, para arquivo digital.

Também é necessária realização de auditoria para verificação do cumprimento de todos os quesitos.

#### **5. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO**

O fornecedor deverá realizar o envio e o cadastro dos documentos diretamente na plataforma indicada. Quando houver necessidade de informações ou arquivos complementares, estes serão solicitados por e-mail. Para fornecedores que ainda não possuem cadastro na plataforma, todas as solicitações serão feitas exclusivamente via e-mail.

As documentações recebidas também são utilizadas para fins de comprovação no uso de recursos públicos; por esse motivo, todos os documentos passam por conferência e validação dos setores Financeiro e Contabilidade.

#### **6. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

Os fornecedores elegíveis são avaliados por cada entrega, por cada nota fiscal é realizado as avaliações e dessa forma temos uma média por mês das avaliações, de acordo com o tipo de fornecimento, conheça alguns critérios abaixo para:

**Nível de Serviço e Qualidade (Materiais em Geral e Medicamentos)**

É o grupo que determinará a nota para os critérios que implicam o fornecimento de produtos e serviços. Dentre eles são avaliados:

- Intercorrência
- Lote e validade
- Controle de Qualidade do Produto
- Conferência do Pedido
- Transporte
- Conduta dos Entregadores
- Temperatura
- Horário de Entrega
- Nota fiscal x ordem de compra

**Nível de Serviço e Qualidade, Gênero Alimentício:**

É o grupo que determinará a nota para os critérios que implicam o fornecimento de produtos e serviços. Dentre eles são avaliados:

- Intercorrência
- Lote e validade
- Qualidade e Segurança dos Produtos
- Conferência do Pedido
- Transporte e Conservação
- Conduta dos Entregadores
- Horário de Entrega
- Alimentos protegidos de contaminação cruzada
- Ausência de odores desagradáveis, sujeira, insetos ou sinais de contaminação
- Nota fiscal x ordem de compra

**Nível de Serviço e Qualidade, OPME:**

É o grupo que determinará a nota para os critérios que implicam o fornecimento de produtos e serviços. Dentre eles são avaliados:

- Registro e Conformidade Regulamentar (Todos os produtos possuem registro válido na ANVISA)
- Certificados ou autorizações que comprovem a conformidade legal dos produtos
- Lote e validade
- Conformidade do Pedido e Documentação
- Capacidade Técnica e Execução dos Serviços
- Avaliação do Instrumentador
- Qualidade e Segurança dos Produtos
- Conferência do Pedido
- Conduta dos Entregadores
- Horário de Entrega
- Documentação e nota fiscal

## 6.1. CLASSIFICAÇÃO DO FORNECEDOR (0 a 5)

Faixa de Pontuação	Nível	Significado
4,6 a 5,0	 Diamante	Desempenho excepcional, fornecedor estratégico.
3,6 a 4,5	 Ouro	Ótimo desempenho, parceiro confiável e consistente.
2,6 a 3,5	 Prata	Desempenho bom, requer pequenas melhorias.
1,6 a 2,5	 Bronze	Desempenho regular, precisa de plano de ação corretiva.
0,0 a 1,5	 Reprovado	Desempenho insatisfatório, sujeito à substituição.

Os fornecedores receberão um e-mail automático com a pontuação a cada seis meses. Sempre que ocorrer alguma não conformidade, o fornecedor também será notificado por e-mail, sendo necessário apresentar um plano de ação e uma resposta rápida.

Dependendo da gravidade do evento ou do problema identificado, o fornecedor poderá ser **excluído e bloqueado na plataforma**.

## 7. DIVULGAÇÃO DA MARCA/ LOGOTIPO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE ITAJUBÁ

A utilização da marca/logotipo é **vedada a terceiros**. Eventuais autorizações somente serão concedidas mediante análise prévia. Para dúvidas e esclarecimentos, ações de divulgação, deverá ser conversado diretamente com o setor de Comunicação do HCI.

Para dúvidas e mais esclarecimentos, envie um e-mail para: [comunicacao@hcitajuba.org.br](mailto:comunicacao@hcitajuba.org.br)

## 8. PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA

A principal atribuição do setor de Compras é garantir o abastecimento do Hospital de Clínicas de Itajubá com todos os suprimentos essenciais, incluindo materiais médicos, medicamentos e demais insumos necessários para a manutenção de um atendimento de excelência. Dessa forma, asseguramos que os pacientes recebam cuidados de qualidade e que a Instituição disponha de toda a estrutura adequada para o pleno funcionamento de seus serviços de saúde.

Semanalmente, o setor de Compras realiza o levantamento da **demandas de insumos** e efetua as **solicitações aos fornecedores**, definindo datas e quantidades conforme a necessidade de cada área. As **cotações** são conduzidas por meio de plataforma, garantindo maior transparência, agilidade e controle nos processos de aquisição.

No que se refere à **OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais)**, são elaborados diversos orçamentos contemplando diferentes modalidades, como pacotes, convênios e atendimentos particulares. Após a aprovação dos valores, a equipe entra em contato com as empresas fornecedoras para realizar as reservas necessárias, assegurando que todo o material esteja disponível dentro do prazo e conforme a demanda de cada paciente.

## 9. PONTO DE ENTREGA DE MERCADORIAS

O endereço de entrega é o mesmo para todos os casos:

Rua Miguel Viana, nº 420, Bairro Morro Chic, CEP 37500-080.

Tipo de Recebimento / Entrega	Horário de Funcionamento
 <b>Recebimento geral</b> (materiais médicos, medicamentos, descartáveis, higiene e limpeza, equipamentos, materiais de construção, impressos, materiais de escritório, materiais em comodato e pedidos específicos dos setores)	 O horário de funcionamento é das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira, e aos finais de semana o atendimento ocorre aos sábados, das 7h às 16h.
 <b>Entrega de Equipamentos para Cirurgias - OPME</b>	 A entrega de materiais e equipamentos de <b>OPME</b> é realizada através da recepção de visitantes, onde o colaborador da empresa fornecedora é identificado e autorizado a entrar. Após essa identificação, um colaborador do setor de OPME acompanha o fornecedor até o setor de destino — como CME, Engenharia Clínica ou o próprio setor de OPME — para realizar a entrega e a conferência dos materiais, garantindo que tudo seja recebido conforme o solicitado.
 <b>Entrega de caixas de instrumentais para cirurgia - OPME</b>	 O horário de funcionamento é das 7h às 16h, de segunda a sexta-feira. Caso haja necessidade de recebimento fora desse horário, o procedimento é previamente alinhado, e a entrega é recebida pelo farmacêutico de plantão, podendo ocorrer aos finais de semana ou após as 17h.
 <b>Gêneros alimentícios</b>	 Há uma entrada separada exclusivamente destinada ao recebimento de gêneros alimentícios, garantindo maior controle, organização e segurança no processo de abastecimento desses itens. O horário de funcionamento é das 7h às 16h, todos os dias.

## 10. NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-e)

Todo fornecedor deve emitir a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e). É fundamental que o documento contenha corretamente os **números dos pedidos de compra e suas respectivas linhas**, garantindo conferência adequada no recebimento.

Também devem constar de forma precisa as **quantidades, valores e impostos**, assegurando a correta emissão da nota fiscal conforme as exigências legais.

Para as **notas fiscais de faturamento de OPME consignado**, é imprescindível que sejam **emitidas em nome do paciente** que utilizou o material durante o procedimento cirúrgico. Além disso, devem conter a **data do procedimento** e o **nome do médico responsável**, garantindo rastreabilidade e conformidade com as normas vigentes.

#### **10.1. Nota Fiscal de Serviços e Nota Fiscal de Produtos**

O hospital recebe tanto **notas fiscais de serviços**, referentes aos serviços prestados pelos fornecedores, quanto **notas fiscais de produtos**, conforme determina a legislação estadual.

A **Nota Fiscal de Serviços** possui layout próprio e registra os serviços efetivamente prestados. Já a **Nota Fiscal de Produtos** segue a legislação estadual e é utilizada para registrar vendas de mercadorias e demais operações relacionadas a produtos.

#### **10.2. Nota Fiscal de Consignados de Estoque e Fora do Estoque**

O fornecedor tem obrigação legal de emitir Nota Fiscal de Consignados de Estoque/fora de estoque com referência ao número da NF-e de remessa em consignação e do lote ao qual se refere. Esses são requisitos legais e necessários.

#### **10.3. Devolução de Compras**

O Hospital de Clínicas de Itajubá é isento de inscrição estadual; portanto, **a emissão da nota fiscal de devolução deve ser realizada pelo próprio fornecedor**. Quando houver necessidade de devolução, o hospital entra em contato com a empresa para comunicar o ocorrido e solicitar a emissão da nota fiscal de devolução, que será providenciada diretamente pelo fornecedor.

### **11. ÉTICA E COMPLIANCE**

Todas as informações fornecidas ao Hospital de Clínicas de Itajubá devem ser **verdadeiras, completas e transparentes**, especialmente aquelas relacionadas ao cumprimento contratual, aspectos financeiros, fiscais, jurídicos, técnicos e quaisquer outros dados que possam impactar a relação comercial estabelecida com o Hospital.

O fornecedor declara aderir integralmente às Políticas de Integridade, Compliance e Anticorrupção do HCI, bem como à Lei nº 12.846/2013, responsabilizando-se pelos atos de seus sócios, prepostos, representantes e terceiros. O HCI poderá suspender ou descredenciar imediatamente qualquer fornecedor envolvido em fraude, corrupção ou prática ilícita.

É expressamente proibida qualquer prática que envolva favorecimentos, oferta de brindes de alto valor (superior a duzentos reais), pagamentos indevidos, vantagens pessoais ou qualquer forma de conduta que configure conflito de interesses. Quaisquer benesses dessa natureza são proibidas e devem ser recusadas formalmente.

## **12. VISITA DE REPRESENTANTES COMERCIAIS**

A entrada de representantes comerciais no Hospital é **restrita** e só é permitida quando **formalmente solicitada**, exclusivamente nos seguintes casos:

- Necessidade de **negociação presencial**;
- **Apresentação de novos produtos** ou tecnologias;
- Avaliação técnica ou esclarecimentos sobre materiais já utilizados;
- **Resolução de problemas** relacionados a fornecimento, desempenho de produtos ou contratos;
- Processos oficiais de auditoria, reuniões técnicas ou adequações regulatórias.

Para todas as demais situações, o contato com fornecedores e representantes deve ocorrer **somente por meio dos canais oficiais**, como:

**e-mail, telefone ou outras plataformas de comunicação autorizadas.**

### **12.1. Representantes de OPME**

Para materiais de OPME, há fornecedores previamente autorizados a frequentar o Hospital, exclusivamente para:

- Realização de **inventários de consignação**;
- **Retirada de materiais próximos ao vencimento**;
- Entrega, troca ou verificação de materiais consignados;
- **Negociação comercial**;
- **Renovação e acompanhamento de contratos**;
- Apoio técnico previamente agendado.

Todas as visitas devem ser agendadas e **registradas**, seguindo os procedimentos de acesso definidos pela instituição, preservando a segurança, a ética e o controle das atividades realizadas dentro do HCI.

## **13. AMOSTRA GRÁTIS**

É **proibida** a entrada de Representantes Comerciais no Hospital de Clínicas de Itajubá para entrega direta de amostras grátis ou para distribuição de materiais e medicamentos aos médicos ou demais profissionais dentro das dependências do Hospital.

Qualquer **doação para teste**, seja de **materiais, produtos ou medicamentos**, deve obrigatoriamente ser entregue **exclusivamente ao Setor de Suprimentos** — Compras ou Farmácia — para que seja iniciado o processo formal de **análise, validação e avaliação técnica**. Somente após essa etapa os itens poderão ser liberados para uso, caso estejam adequados às normas internas e regulatórias.

É importante destacar que **qualquer medicamento em forma de amostra grátis encontrado em clínicas, setores assistenciais ou ambulatórios será imediatamente RECOLHIDO E DESCARTADO**, uma vez que não é

possível garantir sua rastreabilidade, integridade, condições de armazenamento e segurança para uso no paciente. Essa medida visa proteger o paciente e cumprir rigorosamente as normas sanitárias e de qualidade do Hospital.

#### **14. PRESENTES, BRINDES E BENEFÍCIOS**

Não é permitido que fornecedores ou terceiros ofereçam, quaisquer entretenimentos ou benefícios, sejam eles financeiros ou não, que possam influenciar, aparentar influenciar ou servir como compensação inadequada para decisões ou ações no âmbito do Hospital. Quaisquer benesses dessa natureza são proibidas e devem ser recusadas formalmente.

#### **15. CONFLITO DE INTERESSES**

Configura conflito de interesses quando decisões tomadas em nome do Hospital são influenciadas por interesses pessoais ou de terceiros, que se sobreponem aos interesses do Hospital ou aos compromissos firmados com ele. Nenhum terceiro ou parte envolvida pode obter vantagens comerciais indevidas através de relacionamentos mantidos com colaboradores ou fornecedores do Hospital.

#### **16. ASSÉDIO E CONDUTA INADEQUADA**

O Hospital de Clínicas de Itajubá não admite práticas de assédio moral, sexual ou qualquer forma de discriminação. Todas as interações com colaboradores e fornecedores devem ser conduzidas com respeito, profissionalismo, ética e cordialidade.

#### **17. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

Medidas devem ser adotadas para garantir a proteção e confidencialidade das informações pertencentes ao Hospital. Informações privadas ou restritas devem ser compartilhadas apenas com pessoas expressamente autorizadas. Documentos, sejam digitais ou físicos, devem ser manuseados e armazenados em locais seguros, permitindo acesso apenas a pessoas previamente autorizadas.

#### **18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E LGPD**

O Hospital conta com o Comitê de Segurança da Informação, responsável por assegurar que todas as informações da instituição estejam em conformidade com a legislação vigente, incluindo a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. O tratamento de dados pessoais deve respeitar os princípios de segurança, confidencialidade e finalidade, protegendo os direitos de pacientes, colaboradores e terceiros.

O descarte de documentos que contenham dados pessoais de pacientes deve seguir rigorosamente os procedimentos estabelecidos no documento interno, garantindo a proteção e o sigilo das informações.

Contato setor Jurídico do Hospital de Clínicas de Itajubá: [juridico@hcitajuba.org.br](mailto:juridico@hcitajuba.org.br)



**TERMO DE CIÊNCIA DO MANUAL  
DO FORNECEDOR**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por meio deste Termo, declara ter **pleno conhecimento do Manual do Fornecedor** do Hospital de Clínicas de Itajubá, comprometendo-se a pautar suas ações sempre em conformidade com as normas e diretrizes nele estabelecidas.

Declara, ainda, seu compromisso com a **Ética, o Profissionalismo e o Compliance** no âmbito do relacionamento com o HCI, comprometendo-se a comunicar formalmente à Instituição qualquer indício de descumprimento, irregularidade ou prática incompatível com os princípios institucionais, para que sejam adotadas as medidas de apuração cabíveis.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome do representante: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Razão Social da empresa: \_\_\_\_\_

Local/data: \_\_\_\_\_

**19. APROVAÇÃO**

Elaborado: Ana Cristina Pereira

Cargo: Supervisora de Compras

Data: 30/03/2022

Revisão: Ana Cristina Pereira

Cargo: Gerente de Suprimentos

Data: 02/12/2025

Consenso:

Bruno da Costa – Analista de Almoxarife Pleno - 05/12/2025

Gizelli Gonçalves – Assistente de OPME - 05/12/2025

Luana Silva De Oliveira - Enfermeira Líder – 08/12/2025

Lilian Batista Martins – Supervisora CAF/Almoxarifado – 05/12/2025

Renata Luz – Supervisora Serviço de Nutrição e Dietética – 05/12/2025

Matheus Xavier dos Reis – Assistente Administrativo Almoxarifado – 05/12/2025

Diego Wesley Oliveira – Advogado HCI – 10/12/2025

Roberta Sainatto Guimarães – Supervisora de Farmácia – 10/12/2025

Aprovador: Leandro dos Santos Lima

Cargo: Diretor Administrativo

Data: 10/12/2025