



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VALINHOS

MANUAL DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES – INSTITUCIONAL

Valinhos – 2013

Introdução:

A finalidade deste manual é aprimorar a relação entre a Santa Casa de Valinhos e seus fornecedores servindo como referência para o correto atendimento às exigências estabelecidas de fornecimento.

Este manual representa e documenta a sistemática utilizada pela Santa Casa de Valinhos e seus fornecedores visando, além de segurança no projeto, desenvolvimento, produção, instalação e assistência de nossos produtos, contribuir para o êxito dos negócios.

Outra finalidade deste manual é auxiliar nossos fornecedores no desenvolvimento do seu sistema da qualidade, buscando a aplicação de requisitos e certificação nas normas do SBA/ONA, que a Santa Casa de Valinhos julga importante para a melhoria dos produtos e serviços oferecidos.

Os requisitos deste manual devem ser aplicados aos fornecedores diretos que impactam na qualidade da assistência ao paciente.

Objetivo:

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 Santa Casa de Valinhos;
- ✓ Desenvolvimento e aplicação de tecnologias que garantam inovação e competitividade.

Gestão de Suprimento:

O suprimento tem como objetivo gerar resultados por meio de aquisições de bens e serviços através de parceiros idôneos com a melhor relação custo vs. benefício, com 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 Suprimentos, salvo em situações emergenciais e/ou fora do horário comercial, pois o Responsável pelo Suprimento, 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 Suprimentos;
- ✓ O único documento para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento é o Pedido / 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 Santa Casa 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 Sociedade 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 Sociedade;
- ✓ Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento, de propriedade da Sociedade.

Nota: esse instrumento é complementado pela política de suprimento do serviço referenciado.

Contratos:

Para processos com Contrato Formal, após o processo de negociação concluído, a Santa Casa, 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 Sociedade para que ele providencie as assinaturas internas.

Gestão de Fornecedor:

Responsável: Gestão de Suprimento (Acompanhamento dos fornecedores de insumos/medicamentos e aquisição de equipamentos)

Responsável: Departamento da Qualidade/Administração (Acompanhamento dos fornecedores de prestação direta de serviço na instituição):

- ✓ Acompanhar proativamente o ambiente externo dos prestadores de serviço;
- ✓ Acompanhar o nível de serviço/qualidade dos parceiros comerciais da Santa Casa, orientando para melhoria contínua;
- ✓ Gerenciamento de riscos na cadeia cliente x fornecedor;
- ✓ Realização de visitas técnicas de qualificação periódicas e pontuais;
- ✓ Cobrar e acompanhar o atendimento à legislação, normas e compromissos assumidos formalmente pela empresa fornecedora.

Serviços definidos que serão avaliados, periodicidade e instrumentos (Anexo):

- ✓ Fornecedores de insumos (materiais, medicamentos) e equipamentos (Conforme criticidade e cronograma do serviço de gestão de suprimento);
- ✓ Serviço de Laboratório (Anual);
- ✓ Serviço de Imagem (Anual);
- ✓ Serviço de Equipamentos (Anual);

- ✓ Serviço de Segurança Patrimonial (Anual);
- ✓ Serviço de Arquivo Externo (Anual);
- ✓ Serviço de Prestação de Tecnologia da Informação (Anual).

Avaliação de Fornecedor:

O processo de avaliação de fornecedores tem como objetivo permitir que a Santa Casa estabeleça relacionamento com fornecedores de performance garantida e alinhados com seus valores.

A Avaliação de Fornecedores abrange os requisitos:

- ✓ **Atendimento:** disponibilidade, atendimento, eficiência, eficácia, flexibilidade.
- ✓ **Qualidade:** medição periódica do desempenho do fornecedor com relação à qualidade técnica e itens específicos nos instrumentos de acordo com o perfil do avaliado.
- ✓ **Conformidade:** nível de comprometimento do fornecedor com relação a cumprimentos do prazo pré-acordados.
- ✓ **Valores:** práticas ambientais, sociais e éticas.

Visita Técnica: auditorias realizadas no fornecedor e/ou em clientes do fornecedor para verificar as condições de trabalho, ambiente, processo produtivo, cumprimento de regras e legislações gerais e específicas a sua atividade (conforme cronograma de visita técnica).

Índice de Gestão de Fornecedor:

Os fornecedores serão monitorados através do Índice de Gestão de do Fornecedor (IGF), auxiliando assim no desenvolvimento do fornecedor.

IGF= Total de Pontos/ Pontuação máxima [valor de referência*Pontuação máxima alcançada (AT (atendimento)+ IQ (qualidade))].

Fórmula detalhada do instrumento de avaliação:

- ✓ Campo / Total: =SOMA (coluna referenciada).
- ✓ Campo / Pontuação máxima: =VALORREFERÊNCIA*PONTUAÇÃO MÁXIMA (10 PTS).
- ✓ Campo / Total de itens aplicáveis: REFERENCIAR O TOTAL DE ITENS AVALIADOS.
- ✓ Campo / Resultado final (%): =TOTAL DE PONTOS/PONTUAÇÃO MÁXIMA ALCANÇADA.

Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis (Nota: Essa metodologia não é aplicada aos fornecedores de Insumo sob controle da gestão de suprimento):

Resultado Final:

- ✓ Bom (superior 80%) – Ação: Manter o serviço credenciado
- ✓ Aceitável (60% - 80%) – Ação: Trabalhar o fornecedor
- ✓ Ruim (inferior 60%) – Ação: desqualificar o fornecedor

Forma e Prazo de Pagamento:

A Santa Casa efetua pagamentos somente através de TED/DOC ou depósito bancário, o prazo mínimo para pagamento é de 30 (trinta) dias contados a partir da data de recebimento da nota;

Cumprimento das Leis, Regulamentos e Normas:

A Santa Casa, seus colaboradores e seus fornecedores devem cumprir a letra e o espírito das leis, regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades, bem como as políticas e procedimentos internos.

Qualidade:

Estabelecemos como princípios norteadores da política de qualidade:

- ✓ **Assistência Focada no Paciente** - prover assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes.
- ✓ **Prover Assistência no Tempo Adequado** - reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem e prestam os cuidados.
- ✓ **Segurança do Paciente** - evitar que a assistência prestada resulte em dano ao paciente.

Os líderes da organização têm o compromisso de garantir a Melhoria Contínua dos serviços e contribuir para o Gerenciamento e Vigilância dos perigos relacionados aos processos de trabalho e Riscos ao Paciente e Colaborador.

Para o cumprimento da Política da Qualidade, é de responsabilidade do Fornecedor:

- a) Garantir que seus processos e produtos cumpram os requisitos de qualidade estabelecidos acima, no acordo comercial ou contrato de prestação de Serviços;
- b) Manter um Sistema de Gestão da Qualidade certificado por Organismos de Certificação reconhecidos por Sistemas Oficiais de Certificação;
- c) Conhecer e praticar a Política de Qualidade da Santa Casa de Valinhos;
- d) Treinar seus funcionários regularmente e documentar;
- e) Receber as auditorias internas da qualidade.

Responsabilidade Ambiental:

O fornecedor da Santa Casa deverá identificar controlar e fornecer, quando solicitado, garantias do controle dos aspectos ambientais associados às suas atividades, produtos ou serviços, entre eles principalmente o seguinte:

- ✓ Geração de resíduos;

Disposições Finais (Declaração de ciência)

Declaração

Declaramos a bem da verdade, e para que produza todos os seus efeitos legais e jurídicos, que nos foi dado ciência pela Santa Casa de Valinhos a divulgação da Política de Gestão de Fornecedores, o qual me foi entregue uma cópia dessa política impressa, sendo este de nosso inteiro conhecimento.

Fornecedor: _____

Representante Legal da Empresa/Fornecedora:

Nome: _____

Assinatura: _____

RG: _____

Data: ____/____/____

Representante da Santa Casa de Valinhos:

Nome: _____

Assinatura: _____


Departamento: _____

RG: _____ Data: ____/____/____







Observação: Dúvidas pertinentes ao Manual de Fornecedores e dos requisitos específicos do cliente e solicitações devem ser encaminhadas para o Departamento de Qualidade da Santa Casa de Valinhos / Ramal: 283

Anexos/ Instrumento(s) de Gestão de Fornecedores:


Modelo: Instrumento de Avaliação – Prestador de Serviço de manutenção de Equipamento:

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR - EQUIPAMENTOS		
DADOS GERAIS DO FORNECEDOR		
Fornecedor: _____ CNPJ _____ Nº Contrato: _____		
Periodicidade de Avaliação: () Anual () Semestral		
Requisitos	Data/Pontuação	
Atendimento	1. Comprometimento de entrega de serviço e material previamente acordado nas datas: 10 = Atende no Prazo; 7= Atendimento em atraso, poré justifi.; 5 = Não atende no prazo; 0 = N/A	_/_/_
	2. Atendimento, comprometimento e interesse no envio de orçamento: 10 = Agilidade no envio/ orçamento detalhado; 7 =Agilidade no envio/orçamento simples; 5 = Não compromisso no envio do orçamento; 0 = N/A	
	3. Facilidade de comunicação (Fax/internet/celular) e plantão 24 horas: 10 = Fácil comunicação ; 7= Horário comercial ; 5 = Difícil comunicação; 0 = N/A	
	4. Flexibilidade de atendimento: 10 = Equipamento e mão de obra para atendimento imediato; 7= Equipamento e mão de obra disponível ; 5 = Apenas atendimento programado; 0 = N/A	
Qualidade	5. Condições de entrega dos equipamentos: 10 = Limpos e embalados; 7= Limpos; 5 = Sem higienização (Conduta: notificar o prestador de serviço e registrar); 0 = N/A	
	6. Reincidência de Defeito: 10 = Não apresentou; 5= Apresentou; 0 = N/A	
	7. Execussão de Serviços dentro das normas técnicas vigentes: 10 = Atende totalmente; 7= Atende parcialmente; 5 = Não atende; 0 = N/A	
	8. Laudos técnicos ensaios e garantia de material e serviços 10 = Laudo, ensaios e garantia; 7= com garantia; 5 = sem garantia; 0 = N/A	
	9 Corpo técnico qualificado e treinado para fornecimento de equipamento, serviços e dúvidas técnicas. 10 = Técnico específico; 7= Técnico e comercial; 5 = nenhum; 0 = N/A	
	10 Envolvimento com as políticas interna de qualidade. 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = Não; 0 = N/A	
TOTAL:		0
Pontuação máxima		100
Qualificação do Fornecedor	Total de Itens aplicáveis:	10
	Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis: Resultado Final: Bom (superior 80%) Aceitável (60% - 80% - Trabalhar fornecedor) Ruim (inferior 60% - desqualificar o fornecedor)	0%
Parecer Final: () Aprovado () Aprovado com necessidade de desenvolvimento do terceiro: Em qual aspecto? _____ () Reprovado - Motivo: _____		


Modelo - Instrumento de Avaliação: Prestador de Serviço de Guarda de Prontoúrio:

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE INSUMO (MATERIAL E MEDICAMENTOS)	
RELATÓRIO DE AUDITORIA 2º PARTE - QUALIFICAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	
Identificação da Empresa/Contratada	Agendamento - Auditoria
Empresa / Razão Social:	Tipo de Auditoria: 2ª Parte - (Qualificação de prestação de serviço - seguimento Arquivo)
Ramo de atividade da empresa:	Responsável pela empresa/Auditado:
Endereço: - Telefone:	Data da Realização:
Endereço Eletrônico:	Norma de Referência: Check list - NBR ISO 9001:2008
Horário de funcionamento:	
Nº de contrato:	
Possui algum Certificado de Qualidade?: () não () sim/qual?:	
Instalações/Evidências	Documentos Obrigatórios - Controle Interno da Santa Casa
	Alvará de Funcionamento/validade:
	Auto de Vistoria do corpo de bombeiro/validade:
	Algum tipo de Certificado:
	Manual do usuário (sistema de acesso): () sim () não
Evidências - Fotos	Não Conformidades / Oportunidade de melhoria
 Fachada	Tem? Qual?
 Controle de acesso (cadastro e foto)	
 Área interna	
 Sistema de monitoramento interno (Foto Web)	
 Sistema de combate a incêndio	
*Não foi possível maior registro de fotos devido normas do serviço.	
	Conclusões da Auditoria
	() Não Qualificado
	() Qualificado
	Próxima Auditoria
	Periodicidade: Anual (Previsão - xx/2014)
	Qualidade / SAME
	Auditor(es): _____ Assinatura: _____
	Auditor(es): _____ Assinatura: _____
	Qualidade: _____ Assinatura: _____


Modelo - Instrumento de Avaliação: Prestador de Serviço de Segurança Patrimonial:

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR - SERVIÇO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL		
DADOS GERAIS DO FORNECEDOR		
Fornecedor: _____ CNPJ _____ Nº Contrato: _____		
Periodicidade de Avaliação: (<input type="checkbox"/>) Anual (<input type="checkbox"/>) Semestral		
Requisitos		Data/Pontuação
		//
Atendimento	1. Atendimento ao público (rápido, cordial e respeitoso): 10 = Sim; 7 = Pouca pró atividade/pouco acolhedor; 5 = somente o básico ; 0 = N/A	
	2. Facilidade de comunicação (Fax/internet/celular) com o responsável: 10 = Fácil comunicação ; 7= Horário comercial ; 5 = Díficil comunicação; 0 = N/A	
	3. Os postos de atendimento e/ou acesso permanece sempre cobertos: 10 = Sim; 7= Em alguns momentos existe falha mas é corrigido prontamente ; 5 = existe falhas de cobertura constante; 0 = N/A	
	4. Os colaboradores permanecem sempre uniformizados: 10 = Sim; 5= Não; 0 = N/A	
Qualidade	5. Participa de reuniões quando convocados: 10 = Sim; 7= Parcialmente (sempre com justificativa condizente); 5 = não (e sem justificativa); 0 = N/A	
	6. As rotinas de controle de acesso são cumpridas rigorosamente (fluxo de carro, alta do paciente e fluxo de visita): 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5= existe falhas no cumpridos; 0 = N/A	
	7. Os documentos legais da empresa são atualizados conforme vigência e entrega a Santa Casa 10 = Sim; 7= os documentos são atualizados porém é necessário solicitar a documentação constantemente; 5 = documentos encontra-se sempre desatualizado; 0 = N/A	
	8. Existem procedimentos, instruções de trabalho ou outros documentos que determinam como as atividades devem ser realizadas e estão atualizados. 10 = Sim; 7= parcialmente e alguns doc. estão desatualizados; 5 = não existe; 0 = N/A	
	9 Corpo funcional treinado com as políticas/normas e rotinas instituídas. 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = os colaboradores quando questionado desconhecem as rotinas; 0 = N/A	
	10 Envolvimento com as políticas interna de qualidade (e quando solicitado, emiti relatórios, devolutivas de ocorrência e indicadores gerenciais). 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = Não; 0 = N/A	
TOTAL:		0
Qualificação do Fornecedor	Pontuação máxima	100
	Total de Itens aplicáveis:	10
	Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis: Resultado Final: Bom (superior 80%) Aceitável (60% - 80% - Trabalhar fornecedor) Ruim (inferior 60% - desqualificar o fornecedor)	0%
Parecer Final: (<input type="checkbox"/>) Aprovado (<input type="checkbox"/>) Aprovado com necessidade de desenvolvimento do terceiro: Em qual aspecto? _____ (<input type="checkbox"/>) Reprovado - Motivo: _____		
Assinatura/ciência do responsável pelo Serviço Avaliado: _____		


Modelo - Instrumento de Avaliação: Prestador de Serviço de Laboratório:

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR - LABORATÓRIO		
DADOS GERAIS DO FORNECEDOR		
Fornecedor: _____ CNPJ _____ Nº Contrato: _____		
Periodicidade de Avaliação: (<input type="checkbox"/>) Anual (<input type="checkbox"/>) Semestral		
Requisitos	Data/Pontuação	
	/-	
Atendimento	1. Facilidade de comunicação (ramal) com o laboratório: 10 = Fácil comunicação ; 5= demora para atendimento; 0 = N/A	
	2. Facilidade de comunicação (Fax/internet/celular) com o responsável do laboratório: 10 = Fácil comunicação ; 7= Horário comercial ; 5 = Difícil comunicação; 0 = N/A	
	3. As rotinas de entrega de exames/laudos são cumpridas conforme interações/rotinas definidas: 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5= possui falhas constante no cumprido da rotina; 0 = N/A	
Qualidade	4. Cumpri com o programa de gerenciamento de resíduo (PGRSS): 10 = Sim; 7=Parcial; 5 = não; 0 = N/A	
	5. Participa de reuniões quando convocados: 10 = Sim; 7= Parcialmente (sempre com justificativa condizente); 5 = não (e sem justificativa); 0 = N/A	
	6. Os documentos legais da empresa são atualizados conforme vigência e entrega a Santa Casa 10 = Sim; 7= os documentos são atualizados porém é necessário solicitar a documentação constantemente; 5 = documentos encontra-se sempre desatualizado; 0 = N/A	
	7. Existem procedimentos, instruções de trabalho ou outros documentos que determinam como as atividades devem ser realizadas (cumprimento e aplicação). 10 = Sim; 7= parcialmente e alguns doc. estão desatualizados, rotinas cumpridas parcialmente; 5 = não existe; 0 = N/A	
	8 Corpo funcional treinado com as políticas/normas e rotinas instituídas. 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = os colaboradores quando questionado desconhecem as rotinas; 0 = N/A	
	9 Parque tecnológico com manutenção preventiva/calibração em conformidade com as legislações vigentes e plano de manutenção (e laudos disponíveis). 10 = Sim; 7= parcial; 5= Não; 0 = N/A	
	10 Possui algum tipo de certificação (ex. PALC/ISO). 10 = Sim; 0 = N/A	
	11 Envolvimento com as políticas interna de qualidade (e quando solicitado, emiti relatórios, devolutivas de ocorrência e indicadores gerenciais). 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = Não; 0 = N/A	
TOTAL:	0	
Qualificação do Fornecedor	Pontuação máxima	110
	Total de Itens aplicáveis:	11
	Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis: Resultado Final: Bom (superior 80%) Aceitável (60% - 80% - Trabalhar fornecedor) Ruim (inferior 60% - desqualificar o fornecedor)	0%
	Parecer Final: (<input type="checkbox"/>) Aprovado (<input type="checkbox"/>) Aprovado com necessidade de desenvolvimento do terceiro: Em qual aspecto? _____ (<input type="checkbox"/>) Reprovado - Motivo: _____	

Modelo - Instrumento de Avaliação: Prestador de Serviço de Imagem:

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR - SERVIÇO DE IMAGEM		
DADOS GERAIS DO FORNECEDOR		
Fornecedor: _____ CNPJ: _____ Nº Contrato: _____		
Periodicidade de Avaliação: () Anual () Semestral		
Requisitos		Data/Pontuação
		//
Atendimento	1. Facilidade de comunicação (ramal) com o serviço de imagem: 10 = Fácil comunicação ; 5= demora para atendimento; 0 = N/A	
	2. Facilidade de comunicação (Fax/internet/celular) com o responsável do Serviço de Imagem: 10 = Fácil comunicação ; 7= Horário comercial ; 5 = Dificil comunicação; 0 = N/A	
	3. As rotinas de entrega de exames/laudos são cumpridas conforme interações/rotinas definidas: 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5= possui falhas constante no cumprimento da rotina; 0 = N/A	
Qualidade	4. Participa de reuniões quando convocados: 10 = Sim; 7= Parcialmente (sempre com justificativa condizente); 5 = não (e sem justificativa); 0 = N/A	
	5. Os documentos legais (Licença/Alvará/RT/Plano de radioproteção/plano radiométrico/controlado dos dosímetros) da empresa são atualizados conforme vigência e entrega a Santa Casa 10 = Sim; 7= os documentos são atualizados porém é necessário solicitar a documentação constantemente; 5 = documentos encontra-se sempre desatualizado; 0 = N/A	
	6. Existem procedimentos, instruções de trabalho ou outros documentos que determinam como as atividades devem ser realizadas (cumprimento e aplicação). 10 = Sim; 7= parcialmente e alguns doc. estão desatualizados, rotinas cumpridas parcialmente; 5 = não existe; 0 = N/A	
	7. Corpo funcional treinado com as políticas/normas e rotinas instituídas. 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = os colaboradores quando questionado desconhecem as rotinas; 0 = N/A	
	8. Parque tecnológico com manutenção preventiva e/ou calibração em conformidade com as legislações vigentes e plano de manutenção (e laudos disponíveis). 10 = Sim; 7= parcial; 5= Não; 0 = N/A	
	9. Envolvimento com as políticas interna de qualidade (e quando solicitado, emiti relatórios, devolutivas de ocorrência e indicadores gerenciais). 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = Não; 0 = N/A	
TOTAL:		0
Qualificação do Fornecedor	Pontuação máxima	90
	Total de Itens aplicáveis:	9
	Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis: Resultado Final: Bom (superior 80%) Aceitável (60% - 80% - Trabalhar fornecedor) Ruim (inferior 60% - desqualificar o fornecedor)	0%
Parecer Final: () Aprovado () Aprovado com necessidade de desenvolvimento do terceiro: Em qual aspecto? _____ () Reprovado - Motivo: _____		
Assinatura/ciência do responsável pelo Serviço Avaliado: _____		

Modelo - Instrumento de Avaliação: Prestador de Serviço de Tecnologia da Informação (TI):

 QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR - SERVIÇO DE TI		
DADOS GERAIS DO FORNECEDOR		
Fornecedor: _____ CNPJ _____ Nº Contrato: _____		
Periodicidade de Avaliação: (<input type="checkbox"/>) Anual (<input type="checkbox"/>) Semestral		
Requisitos		Data/Pontuação
		//
Atendimento	1. Facilidade de comunicação (ramal) com a TI: 10 = Fácil comunicação ; 5= demora para atendimento; 0 = N/A	
	2. Facilidade de comunicação (Fax/internet/celular) com o responsável do Serviço de TI: 10 = Fácil comunicação ; 7= Horário comercial ; 5 = Dificil comunicação; 0 = N/A	
	3. As rotinas de atualização de sistema/antivirus/software/backup são realizados conforme rotinas definidas: 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5= possui falhas constante no cumprido da rotina; 0 = N/A	
	4. Interesse e comprometimento dos funcionários no atendimento das demandas (ex. ordem de serviço) da Santa Casa: 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5= não; 0 = N/A	
Qualidade	5. Participa de reuniões quando convocados: 10 = Sim; 7= Parcialmente (sempre com justificativa condizente); 5 = não (e sem justificativa); 0 = N/A	
	6. Os documentos legais da empresa são atualizados conforme vigência e entrega a Santa Casa 10 = Sim; 7= os documentos são atualizados porém é necessário solicitar a documentação constantemente; 5 = documentos encontra-se sempre desatualizado; 0 = N/A	
	7. Proporciona capacitação dos profissionais da instituição relacionado a TI. 10 = Sim; 7= Parcialmente (em alguns momentos); 5 = não; 0 = N/A	
	8. Cumpre com manutenção do Parque tecnológico (Preventiva) em conformidade com as boas práticas e/ou plano diretor de informática. 10 = Sim; 7= parcial; 5= Não; 0 = N/A	
	9. Equipe técnica qualificada e treinada para o fornecimento de serviço/suporte e tirar dúvidas técnicas. 10 = Sim; 7= parcial; 5= Não; 0 = N/A	
	10. Demonstra envolvimento com as políticas interna de qualidade (e quando solicitado, emiti relatórios, devolutivas de ocorrência e indicadores gerenciais). 10 = Sim; 7= Parcialmente; 5 = Não; 0 = N/A	
TOTAL:		0
Qualificação do Fornecedor	Pontuação máxima	90
	Total de Itens aplicáveis:	9
	Pontuação em Percentual (%) em relação ao total de itens aplicáveis: Resultado Final: Bom (superior 80%) Aceitável (60% - 80% - Trabalhar fornecedor) Ruim (inferior 60% - desqualificar o fornecedor)	0%
Parecer Final: <input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Aprovado com necessidade de desenvolvimento do terceiro: Em qual aspecto? _____ <input type="checkbox"/> Reprovado - Motivo: _____		
Assinatura/ciência do responsável pelo Serviço Avaliado: _____		