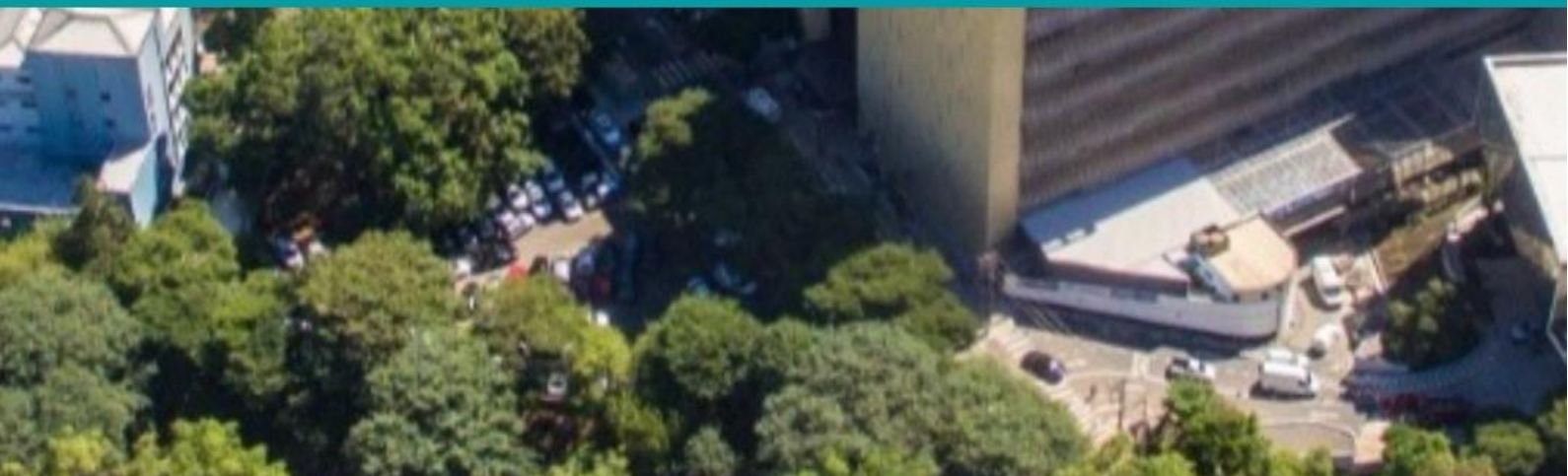
Hospital das Clínicas Fmusp

MANUAL DO FORNECEDOR



MANUAL DO FORNECEDOR

ATUALIZADO PELA EQUIPE DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES DAS NUTRIÇÕES DO COMPLEXO HC

SUMÁRIO

Capítulo 1 1
1.1. Objetivo: 1

Capítulo 2 1
2.1. Veículo: 2
2.2. Entrega: 3
2.3. Emissão de Nota Fiscal/DANFE: 3
2.4. Controle de Qualidade: 3
2.5. Reposição/Devolução: 4
2.6. Visitas ao fornecedor: 5
2.7. Encontro de Fornecedores: 5
2.8. Solicitação e Programação de Entregas: 5

Capítulo 3 6
3.1. Procedimentos para Entrega e Recebimento de Mercadorias: 6
3.1.1. Carnes: 6
3.1.2. Frangos: 7
3.1.3. Peixes: 7
3.1.4. Arroz, Feijão e Grãos: 7
3.1.5. Verduras, Legumes e Frutas: 8
3.1.6. Leite in natura: 8
3.1.7. Pães: 9
3.1.8. Gêneros estocáveis: 9

Capítulo 4 9
4.1. Supervisão da entrega: 9

Capítulo 5 10
5.1. Avaliação de Fornecedores: 10

Capítulo 6 10

6.1. Abrangência do Manual: 10

Capítulo 1

As Seções de Recebimentos das Nutrições do Complexo Hospitalar do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo têm por finalidade efetuar o recebimento e armazenamento de todos os gêneros alimentícios, materiais de limpeza, utensílios, materiais descartáveis e uniformes/EPIs utilizados. Durante todo o processo de recebimento é realizado o controle de quantidade e qualidade, conforme legislações vigentes constantes nas Portarias: 1.428 de 26/11/1993 - M.S. C.V. S 05/13 de 09/04/2013; 2619 de 06/12/11.

Dentre esses controles, para assegurar a qualidade das refeições oferecidas aos nossos clientes, há uma grande preocupação quanto aos fornecedores, no tocante à regularidade do fornecimento, qualidade das mercadorias e condições de transporte, incluindo apresentação do pessoal da entrega.

1.1. Objetivo:

O objetivo deste manual é esclarecer e orientar o fornecedor, definindo normas de higiene, condições físicas e de temperatura do veículo, apresentação pessoal do entregador (uniformes), programação de entrega, preenchimento de notas fiscais e documentos, além das normas já estabelecidas nos editais de licitação e demais documentos oficiais.

Capítulo 2

2.1. Veículo:

2.1.1. Deve apresentar-se higienizado, isento de resíduos de alimentos e materiais, como caixas e estrados de madeira, sacos, palhas e outros, para proteger e evitar contaminações dos produtos transportados.

2.1.2. Em caso de veículo aberto, deve ser coberto com lona para evitar prejuízos à qualidade do produto (ex: *in natura* e sacarias).

2.1.3. Os gêneros congelados e/ou resfriados devem ser transportados em veículos com temperatura de até 10ºC, controlada por um termômetro fixo, calibrado e de fácil leitura, e os gêneros transportados neles, devem manter uma temperatura ideal, conforme discriminados abaixo:

- Resfriados: pescados de 02 a 03ºC; carnes de 04 a 07ºC e demais produtos de 04 a 10º C;
- Congelados: ≤ - 12ºC.

Obs. Ou conforme especificação do fabricante. Os produtos congelados não poderão apresentar indícios de descongelamento (partes amolecidas).
Esses veículos devem transportar as mercadorias acondicionadas em paletes de material de fácil higienização.

2.1.4. Os veículos de transporte deverão atender o Decreto Municipal nº 56.920 de 08/04/2016, ou outro que venha a substituí-lo.

2.2. Entrega:

2.2.1. Os gêneros e materiais deverão ser entregues em cada instituto do Complexo HC, conforme a necessidade dos mesmos.

2.2.2. Os funcionários das empresas responsáveis pelas entregas deverão apresentar-se com vestuário adequado, com os seguintes critérios:

- □ No caso de carne, frango e peixe deverá ser usado jaleco por cima da roupa ou macacão, bem como botas de segurança e boné ou gorro/touca;
- □ Para os demais gêneros alimentícios perecíveis, pré-processados, não perecíveis e outros materiais, deverão ser usados uniforme ou jaleco, sapatos fechados, boné, touca/gorro de cor clara; todos em boas condições de higiene e conservação;
- □ Não serão permitidas, em hipótese alguma, vestimentas inadequadas como "shorts", bermuda, camiseta regata ou funcionários sem camisa ou de chinelos.

Obs. Nos dias que for necessário o uso de agasalhos, os entregadores devem apresentar uniforme visível. Caso o agasalho esteja sobre o uniforme, será considerado como "Não Conforme", exceto se a mesma possuir identificação da empresa ou transportadora.

2.2.3. O fornecedor deverá enviar funcionários em número suficiente para descarga das mercadorias. No caso de frutas, verduras, legumes, carne, frango, leite etc. que são entregues em caixas utilizadas para comercialização, os entregadores deverão transferir as mercadorias para os monoblocos do hospital juntamente com os funcionários responsáveis pelo recebimento, para fins de seleção, excluindo-se os produtos sem condições de consumo.
Obs: não é permitido o uso de caixas de madeira.

2.2.4. O fornecedor é responsável pela conservação dos seus monoblocos e estes deverão estar devidamente higienizados a cada entrega.

2.2.5. Os funcionários responsáveis pelas entregas deverão ser orientados a descarregar os gêneros/materiais na plataforma de recebimento, somente na presença do funcionário da Nutrição, responsável pelo recebimento.

2.2.6. As entregas deverão ser realizadas de acordo com a programação estabelecida pelas Nutrições, sendo obrigatório o cumprimento da data solicitada e do horário conforme segue abaixo, a fim de se evitar transtornos ao andamento dos serviços. As mercadorias entregues em dias e horários não programados serão devolvidas. Em caso de eventuais problemas com as entregas, o fornecedor deverá comunicar as Nutrições, e se for o caso, solicitar alteração prévia da data de entrega e horário.

2.2.7. Horários de entregas em todos os institutos do Complexo HC:

□ Legumes, verduras e frutas pré-processadas: das 06 até 08h;

□ Carnes, frango, peixes, ovos e hortifruti *in natura*: das 07 até 11h (Para Instituto do Coração das 07h até 12h);

□ Pães: das 06h até 06h10min;

□ Leite: das 06h às 06h30min (para Instituto do Coração – das 05h40min até 06h30min);

□ Demais itens e descartáveis: das 07h até 14h00min (ou conforme agendamento).

2.2.8. As entregas deverão obedecer a ordem de chegada de cada fornecedor ou conforme a prioridade do item para seu Instituto.

2.3. Emissão de Nota Fiscal/DANFE:

2.3.1. As notas fiscais/DANFEs deverão trazer sempre especificadas as mercadorias a serem entregues, bem como embalagens e quantidades corretas, preços unitários e totais.

2.3.2. A nota fiscal/DANFE deve conter: razão social, data da emissão e data da entrega, faturas, descrição e valor total das mercadorias, valor total da nota, cálculo do imposto, número do processo, número do empenho, endereço, nome e CNPJ do Hospital.

2.3.3. Após a conferência da qualidade e quantidade das mercadorias pelas nutrições, o entregador receberá o canhoto (ou a terceira via da nota fiscal), devidamente assinada e carimbada pelo funcionário do hospital responsável pelo recebimento.

2.3.4. Caso a nota fiscal apresente alguma irregularidade quanto a descrição do produto, será solicitada uma carta de correção*, que deverá ser enviada no prazo de 24h à Nutrição (a original fisicamente ou por e-mail), para que a mesma possa ser enviada ao pagamento.

*Carta de correção: é um documento oficial preenchido pelo fornecedor, contendo as correções necessárias da Nota Fiscal emitida.

2.4. Controle de Qualidade:

2.4.1. As nutrições realizam vários testes no ato do recebimento das mercadorias, que visam assegurar a quantidade e qualidade das mesmas. Se necessário, o fornecedor deverá aguardar os resultados dos testes para que seja efetuada a descarga.

2.4.2. Todas as mercadorias são pesadas e/ou contadas na presença do entregador e sempre avaliadas quanto às características sensoriais (cor, aparência, textura, odor, sabor, além do tipo de embalagem e suas condições) e, conforme o caso, é realizado teste na cozinha experimental do próprio instituto ou de laboratório para análise de qualidade do produto. Essas avaliações variam de acordo com cada mercadoria.

2.4.3. Todas as embalagens devem estar identificadas. O rótulo deve conter:

- ✔ Nome e Composição (ingredientes) do produto;
- ✔ Lote;
- ✔ Data de fabricação e validade;
- ✔ Número de registro no órgão oficial;
- ✔ CNPJ;
- ✔ Nome e endereço do fabricante;
- ✔ Condições de armazenamento e quantidade (peso);
- ✔ Valor nutricional do produto;
- ✔ Instruções sobre a conservação, o preparo e o uso do produto; e número de registro na ANVISA ou no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), quando for o caso. Assim como, devem apresentar a informação nutricional exigidas pelas legislações vigentes RDC nº 259/02 e 360/03 ou outras que venham substituí-las;
- ✔ Os rótulos devem atender a Resolução da Diretoria Colegiada - RDC N° 26, de 2 de Julho de 2015, RDC 429/20, RDC 460/20, IN 75/2020, ou outras que venham substituí-las;

2.4.4. Não é permitido comercializar alimentos com embalagens que apresentem sujidades, rasgadas e/ou furadas; latas amassadas, com ferrugem e/ou estufadas.

2.4.5. Laudos microbiológicos - Para os itens de hortifrutis pré-processados, pães, leite, carnes, frangos e peixes - o fornecedor providenciará o envio de laudos microbiológicos, realizados por amostragem, e deverão ter periodicidade mensal.

Para os itens de dietas enterais, módulos, fórmulas infantis, suplementos e água mineral o laudo deverá ser por entrega.

As Nutrições poderão solicitar laudo de análise microbiológica dos produtos sempre que julgar necessário.

Obs. Na entrega do café torrado e moído o responsável pelo recebimento do gênero deverá retirar duas amostras, ou seja, dois pacotes de café, e enviá-los para análise nos laboratórios credenciados pela Secretaria de Agricultura e Abastecimento, nos termos do Comunicado BEC 03/2010.

- ✔ A análise será paga pelo fornecedor vencedor da licitação;
- ✔ O recebimento do produto só será efetivado após a entrega do laudo indicando a qualidade global mínima;
- ✔ Após o recebimento do laudo o recebimento definitivo será feito e o pagamento feito ao fornecedor, caso o laudo seja não conforme o produto será devolvido.

2.5. Reposição/Devolução:

2.5.1. Caso a mercadoria não esteja de acordo com a especificação (em relação à quantidade e qualidade) será devolvida, e caso necessário, sua reposição deverá ser feita no dia seguinte ou conforme a necessidade de cada nutrição. Com a não entrega ou reposição das mercadorias solicitadas, o fornecedor estará sujeito às penalidades previstas na Lei

Federal nº 10.520/2002 e Resolução SS-92 de 10/11/2016, ou outra que venha a substituí-la.

2.5.2. Em todas as devoluções, sem exceção, são emitidas e enviadas juntamente com a mercadoria a "Guia de Devolução", da qual devem constar: nome da mercadoria, quantidade, número da nota fiscal, nome da empresa, carimbo do recebedor e número do processo, motivo pelo qual a mercadoria está sendo devolvida e data a ser efetuada a reposição. Caso não haja necessidade de reposição, é emitida uma "Guia de Devolução sem Reposição" com todos os itens acima citados, exceto a data que deveria ser efetuada a reposição. Essas guias são confeccionadas em duas vias, sendo assinadas e carimbadas pelo Chefe da Seção/responsável pela área e pelo entregador. A primeira via permanece com a Nutrição e a segunda é enviada ao fornecedor.

2.6. Visitas ao fornecedor:

2.6.1. Sempre que necessário, as Nutrições solicitarão visita ao fornecedor com a finalidade de conhecer e acompanhar todo o processo de produção, áreas físicas, de instalação, condições higiênicas ambientais, de pessoal e de equipamentos utilizados durante o processamento das mercadorias fornecidas. Estas visitas deverão ser permitidas pela empresa sempre que solicitadas pelas Nutrições. Após visita, será confeccionado um relatório sobre a atividade e transmitido via e-mail ao fornecedor, para que seja dada ciência das observações realizadas, com prazo de resposta de 30 dias a partir do envio. O fornecedor deverá informar as providências a serem adotadas e os respectivos prazos. Ressalta-se que, caso haja não conformidades, poderão ser realizadas novas visitas de monitoramento. Essas visitas contribuirão para a discussão de problemas inerentes às entregas, qualidade e quaisquer outras intercorrências que ocorram durante o fornecimento.

2.6.2. Ficará sob a responsabilidade da empresa visitada o transporte da equipe que realizará a visita técnica e, se necessário, hospedagem e alimentação.

2.7. Encontro de Fornecedores:

2.7.1. A Equipe de Relacionamento com Fornecedores realiza semestralmente o "Encontro de Fornecedores" para o qual todos são convidados, sendo sua participação utilizada na avaliação de desempenho anual do mesmo. Estes encontros visam apresentação das Nutrições e suas expectativas, possibilitando assim a troca de experiências, avaliação, integração e outros aspectos relacionados ao fornecimento de gêneros e materiais, bem como contribuir para a melhoria nas entregas ao Complexo HC e ao mercado em geral.

2.8. Solicitação e Programação de Entregas:

2.8.1. Verduras, legumes e frutas: os pedidos são feitos com 48h de antecedência da data de entrega, podendo ser alterados com até 24h de antecedência ou de acordo com a necessidade do instituto. As entregas de hortifrútis pré-processados são realizadas as 2ª, 4ª, 6ª feiras e sábados e os *in natura* as 3ª e 6ª feiras, podendo ser estes dias alterados de acordo com a necessidade de cada nutrição.

- Para o INCOR, as entregas de hortifrútis pré-processados, frutas pré processadas e frutas *in natura* são realizadas de 2ª a sábado,
- Para IC, as entregas de banana e frutas pré-processadas são realizadas de 2ª a sábado.

2.8.2. Carne, frango e peixe: os pedidos são feitos com antecedência de, no mínimo, 04 dias úteis e são entregues todas as 2ª e 5ª feiras, podendo ser estes dias alterados de acordo com a necessidade de cada Nutrição.

2.8.3. Ovos: os pedidos são feitos com 05 dias úteis de antecedência da data de entrega.

2.8.4. Leite *in natura* e pães: os pedidos são feitos com, no mínimo, 48h e as alterações com 24h de antecedência da data de entrega e as mesmas são diárias;

2.8.5. Gêneros estocáveis (enlatados, sacarias, etc.) e materiais descartáveis: os pedidos são feitos conforme liberação de empenhos. As entregas devem ocorrer conforme agendamento e respeitando os horários descritos no item 2.2.7.

2.8.6. Todos os pedidos são feitos pela Nutrição, rigorosamente nas datas e períodos de antecedência mencionados acima (por telefone ou e-mail); qualquer alteração, por necessidade do Serviço, será comunicada imediatamente ao fornecedor.

2.8.7. Caso a mercadoria solicitada não esteja adequada para a entrega ou em falta no mercado, o fornecedor deverá comunicar-se previamente com a Nutrição, a fim de possibilitar substituição ou reprogramação da entrega.

Capítulo 3

3.1. Procedimentos para Entrega e Recebimento de Mercadorias:

3.1.1. Carnes:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Mede a temperatura do interior do veículo e de cada tipo de carne a ser descarregada;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Verifica a apresentação e integridade da embalagem e o acondicionamento em caixas de papelão lacradas ou containers plásticos brancos;
- ✔ Supervisiona a transferência realizada pelo atendente de nutrição dos pacotes de carne para os monoblocos da Nutrição, com posterior pesagem e contagem da mercadoria recebida;
- ✔ Confere as condições e identificação das embalagens, como tipo de carne, data de fabricação, validade, lote, etc.;

- ✔ Pesa cada tipo de carne e corte, separadamente, entregue conforme pedido;
- ✔ Realiza a conferência se estão congeladas ou resfriadas, conforme a solicitação da Nutrição.

3.1.2. Frangos:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Mede a temperatura do interior do veículo e de cada tipo de frango a ser descarregado;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Verifica a apresentação e integridade da embalagem (sacos plásticos lacrados) e o acondicionamento em caixas de papelão lacradas ou containers plásticos brancos;
- ✔ Supervisiona a transferência realizada pelo atendente de nutrição dos pacotes de frango para os monoblocos da Nutrição, com posterior pesagem e contagem da mercadoria recebida;
- ✔ Confere as condições e identificação por embalagens, como tipo de frango, data de fabricação, validade, lote etc.;
- ✔ Realiza a conferência se estão congeladas ou resfriadas, conforme a solicitação da Nutrição.

3.1.3. Peixes:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Mede a temperatura do interior do veículo e de cada tipo de peixe a ser descarregado;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Verifica apresentação e integridade da embalagem, os filés devem apresentar-se congelados, sem partes amolecidas e em embalagem conforme especificação do empenho;
- ✔ Supervisiona a transferência realizada pelo atendente de nutrição dos pacotes de peixe para os monoblocos da nutrição, com posterior pesagem e contagem da mercadoria recebida;
- ✔ Confere as condições e identificação por embalagens, como tipo de peixe, data de fabricação, validade, lote etc.

3.1.4. Arroz, Feijão e Grãos:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Verifica aparência, embalagem etc.;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Realiza teste de seleção e se necessário, posterior cocção, com finalidade de verificar rendimento, sabor e textura, sendo necessário o fornecedor aguardar o resultado para descarregar a mercadoria;
- ✔ Pesa o lote recebido.

Obs: Caso haja intercorrência quanto ao rendimento ou qualidade destes itens durante o uso, o fornecedor é obrigado a realizar a substituição.

3.1.5. Verduras, Legumes e Frutas:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Mede a temperatura do interior do veículo (para os pré-processados);
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Verifica as características sensoriais, qualidade, validade (para os pré-processados), rótulo, etc.;
- ✔ Supervisiona a transferência dos gêneros dos containers plásticos do fornecedor para os monoblocos da Nutrição pelos entregadores;
- ✔ Pesa cada gênero separadamente ou em caso de frutas por unidade, realiza a contagem de uma caixa como amostra.

3.1.6. Leite *in natura*:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Mede a temperatura do interior do veículo e do produto por amostragem;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Verifica a data de fabricação, validade, embalagens etc.;
- ✔ Supervisiona a transferência do gênero para os containers plásticos das Nutrições pelo entregador;
- ✔ Conta o número de sacos das caixas;

Obs: Caso sejam detectados sacos de leite furados, estes devem ser substituídos no ato da entrega ou solicitada a reposição para o dia seguinte, ou ainda o desconto em nota fiscal (de acordo com a necessidade das Nutrições).

3.1.7. Pães:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Verifica as características sensoriais, identificação do produto, data de fabricação, validade e integridade da embalagem;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ Avalia as condições higiênicas da embalagem, dos monoblocos e do veículo;
- ✔ Confere o peso da mercadoria.

3.1.8. Gêneros estocáveis:

O funcionário responsável pelo recebimento:

- ✔ Verifica, de acordo com a característica de cada gênero, sabor, textura, odor, embalagem, peso, unidade, data de fabricação, validade, número de lote e etc.;
- ✔ Verifica a marca da mercadoria e peso da embalagem entregue e confirma se é igual à especificada no empenho;
- ✔ No caso de latarias, são recusadas as latas estufadas, amassadas, enferrujadas, sem rótulos e sem data de fabricação;
- ✔ No caso de dieta enteral liofilizada ou líquida, confere o laudo de análise microbiológica de cada lote recebido.

Todos esses procedimentos são realizados para assegurar a boa qualidade do produto, a refeição do paciente e, qualquer problema com alguma entrega não realizada ou reposição não feita, ocasionará prejuízo ao bom andamento do serviço.

Obs.: todas as atividades das nutrições recebem constante supervisão de uma nutricionista.

Capítulo 4

4.1. Supervisão da entrega:

4.1.1. Os produtos, quando entregues nas Nutrições do Complexo HC, são recebidos por funcionários capacitados para tal atividade, sempre orientados por nutricionistas, que

realizam o controle de qualidade e quantidade de cada gênero. Caso seja detectado qualquer problema no ato do recebimento, estes solicitam a presença da nutricionista na área de descarga das mercadorias realizando, se necessário, a seleção prévia. Após a seleção, os gêneros que atendem os padrões de qualidade são armazenados. Quando estes produtos forem utilizados, serão novamente avaliados pelas nutricionistas. Caso haja intercorrência durante o uso, independentemente do tipo de gênero/material, será elaborado um Relatório de Ocorrência (RO) e encaminhado ao fornecedor por e-mail

e, se necessário, será solicitada a substituição do item ou desconto na próxima nota fiscal.

4.1.2. O funcionário responsável pelo recebimento das Nutrições preenche o Relatório de Inspeção de Produto e Controle de Qualidade (RIPCQ) a cada recebimento.

Capítulo 5

5.1. Avaliação de Fornecedores:

As Nutrições avaliam a cada recebimento e periodicamente os seus fornecedores, se necessário, com contatos diários – por email e/ou telefônico, agendamento de reuniões, visando o aprimoramento desses, dentro de um processo pré-estabelecido das Nutrições. Cada avaliação é registrada e anualmente são realizadas reuniões com os fornecedores, na qual são transmitidos os resultados dessas avaliações de desempenho, sendo discutidas e solicitadas providências quanto às não conformidades ocorridas no período, com a finalidade de obter melhorias nos fornecimentos ao Hospital das Clínicas.

Capítulo 6

6.1. Abrangência do Manual:

As normas e controles descritos no Manual do Fornecedor se aplicam a todas as Nutrições dos Institutos do Complexo do Hospital das Clínicas.