



Fênix do Brasil Saúde

Gestão e Desenvolvimento de Políticas Públicas de Saúde

POLÍTICA DE GESTÃO DE FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS



2ª Edição – 2025



Sumário

Apresentação	3
Finalidade	3
Princípios e Diretrizes Gerais	4
Estrutura de Governança de Fornecedores	5
Qualificação de Fornecedores.....	7
Avaliação de Desempenho de Fornecedores.....	8
Transporte e Armazenamento de Produtos.....	9
Avaliação de Contratos	11
Monitoramento e Melhoria Contínua	13
Indicadores e Níveis de Serviços (KPIs e SLAs)	14
Controle Financeiro e Documental	16
Gestão de Riscos e Conformidade.....	17



Apresentação

A Fênix do Brasil Saúde, Organização Social sem fins lucrativos dedicada à gestão e ao desenvolvimento de políticas públicas na área da saúde, estabelece a presente Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos, com o objetivo de consolidar o compromisso da Organização com a ética, qualidade, segurança e integridade na gestão de suprimentos e contratações, assegurando que cada fornecedor atue como extensão responsável da organização, em conformidade com a legislação e com os valores do sistema público de saúde.

Esta política está intrinsecamente relacionada ao Regulamento de Contratação de Obras, Serviços e Compras da Fênix do Brasil, que disciplina os processos de seleção, dispensa, cotação e coleta de preços, bem como os critérios de julgamento objetivo, impessoalidade e economicidade.

Finalidade

Estabelecer as diretrizes para a gestão, qualificação, contratação, medição e controle do desempenho dos fornecedores de produtos e serviços utilizados nas unidades administradas pela Fênix do Brasil, garantindo a qualidade, segurança, rastreabilidade e conformidade legal das aquisições e contratações realizadas no âmbito dos contratos de gestão firmados com o Poder Público.



Princípios e Diretrizes Gerais

Legalidade e conformidade: todas as aquisições e contratações observarão as legislações vigentes (Lei nº 9.637/1998, Lei nº 14.133/2021 e regulamentos correlatos).

Transparência e rastreabilidade: manutenção de registros e evidências documentais que permitam auditoria e controle social.

Qualidade e segurança: garantia de que produtos e serviços atendam aos padrões técnicos e sanitários aplicáveis.

Responsabilidade socioambiental: estímulo a fornecedores que adotem práticas sustentáveis, éticas e inclusivas.

Imparcialidade e julgamento objetivo: escolha baseada em critérios técnicos e de mérito, vedada qualquer forma de favorecimento.

Parceria e melhoria contínua: fortalecimento do relacionamento com fornecedores estratégicos mediante desempenho comprovado.

Abrangência: aplica-se a todos os fornecedores de bens, insumos, materiais, medicamentos, equipamentos, obras e serviços contratados pela Fênix do Brasil, em todos os serviços e unidades de saúde sob sua administração, incluindo prestadores contínuos e eventuais, empresas de logística, transportadoras, e demais parceiros estratégicos que interfiram direta ou indiretamente na qualidade assistencial ou operacional da instituição.



Estrutura de Governança de Fornecedores

A governança de fornecedores constitui o conjunto de instâncias, papéis e responsabilidades que asseguram a condução ética, transparente e eficiente dos processos da gestão de fornecedores. Essa estrutura tem como propósito garantir a integridade das relações contratuais, a mitigação de riscos operacionais e financeiros e a manutenção da conformidade legal e regulatória das operações da Organização Social Fênix do Brasil Saúde

A gestão de fornecedores é tratada como um processo estratégico e multidisciplinar, envolvendo diferentes áreas técnicas e administrativas, de forma integrada e orientada por diretrizes de controle interno, auditoria e compliance. Cada instância exerce funções específicas dentro de um modelo de governança participativo, que combina centralização normativa e descentralização operacional, assegurando agilidade e rastreabilidade das decisões.

A atuação é estruturada em três níveis:

- **Nível Estratégico:** define políticas, diretrizes e aprovações de contratos de alto impacto econômico ou assistencial, assegurando o alinhamento com o Contrato de Gestão e com o Regulamento de Obras, Serviços e Compras.
- **Nível Tático:** conduz o planejamento de suprimentos, coordena o processo de qualificação e avaliação de fornecedores, supervisiona indicadores de desempenho e emite recomendações técnicas.
- **Nível Operacional:** executa as rotinas de compras, recebimento, inspeção técnica, controle de estoque, conferência documental e registro de não conformidades, além de realizar visitas e auditorias técnicas em fornecedores.

Esse modelo de governança também está alinhado aos princípios da administração pública, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, garantindo que todos os processos de contratação e aquisição sejam conduzidos com transparência, rastreabilidade, ética e foco na qualidade assistencial.



Matriz da Estrutura de Governança de Fornecedores

Instância	Responsabilidade
Diretoria Executiva	aprovar contratações estratégicas e acompanhar os resultados da gestão de fornecedores
Diretoria Administrativa	conduzir os processos de qualificação, seleção e avaliação
Áreas Técnicas	realizar validação técnica e visitas aos fornecedores
Área de Compras	executar os processos de cotação, coleta de preços e registros relacionados
Compliance e Controle Interno	avaliar riscos, acompanhar indicadores e emitir recomendações



Qualificação de Fornecedores

A qualificação visa captar e selecionar fornecedores idôneos, tecnicamente competentes e em conformidade legal e sanitária, assegurando que os produtos e serviços fornecidos estejam de acordo com os padrões de qualidade e segurança exigidos pelo serviço público de saúde.

Critérios de Qualificação

- Regularidade jurídica, fiscal e trabalhista (CNPJ, CNDs, FGTS, INSS, eSocial).
- Certificações sanitárias e licenças vigentes (ANVISA, MAPA, VISA local, CRF, CREA, etc.).
- Capacidade técnica e operacional comprovada.
- Histórico de desempenho e reputação de mercado.
- Cumprimento de requisitos ambientais e de responsabilidade social.
- Atendimento às exigências do Regulamento de Contratação de Obras, Serviços e Compras da Fênix do Brasil (Seção IV – Habilitação).

Validação Técnica e Visitas

Os setores diretamente envolvidos das unidades (Farmácia, Nutrição, Higiene, CME, Engenharia Clínica, SCIH, Manutenção e Segurança do Trabalho) são responsáveis, juntamente com a área técnica da Organização, pela validação técnica e visitas aos fornecedores, para confirmar condições de produção, armazenamento, transporte e atendimento às boas práticas sanitárias e logísticas.



Avaliação de Desempenho de Fornecedores

Será realizada avaliação periódica de desempenho com base em critérios quantitativos e qualitativos definidos conforme o tipo de fornecimento.

Critérios de Avaliação

- Condições de entrega (prazo, temperatura, integridade e identificação correta).
- Conformidade documental e fiscal.
- Qualidade dos produtos e acondicionamento.
- Atendimento e suporte técnico.
- Cumprimento de contratos e SLAs.
- Responsividade diante de não conformidades.

Indicadores de Desempenho

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta / Tolerância
Taxa de Itens Entregues no Prazo (TIEP)	$(\text{Itens entregues no prazo} \div \text{Total de itens comprados}) \times 100$	$\geq 95\%$
Taxa de Ocorrência de Não Conformidades (TONC)	$(\text{Não conformidades} \div \text{Total de itens entregues}) \times 100$	$\leq 5\%$
Índice de Regularidade Documental	$(\text{Fornecedores com documentação válida} \div \text{Total de fornecedores ativos}) \times 100$	100%
Taxa de Atendimento às Condições Contratuais	$(\text{Contratos sem glosas ou sanções} \div \text{Total de contratos ativos}) \times 100$	$\geq 90\%$

Resultados abaixo do limite de tolerância ensejarão plano de ação corretiva, notificação formal e eventual bloqueio temporário do fornecedor.



Transporte e Armazenamento de Produtos

O transporte e o armazenamento dos produtos devem assegurar a manutenção de suas características originais e a integridade sanitária em todas as etapas da cadeia logística, conforme as normas estabelecidas pela ANVISA e demais legislações sanitárias vigentes. As unidades gerenciadas adotarão mecanismos e rotinas para avaliação e inspeção no ato do recebimento.

- Produtos termolábeis (medicamentos, vacinas e correlatos): devem ser transportados e armazenados em veículos ou embalagens que mantenham temperatura controlada entre +2 °C e +8 °C, garantindo a estabilidade e rastreabilidade do produto, em conformidade com a RDC nº 430/2020.
- Produtos resfriados (perecíveis e gêneros alimentícios): devem ser mantidos em temperatura controlada entre 0 °C e +5 °C, conforme RDC nº 275/2002 e Portaria nº 326/1997/MS.
- Produtos congelados: devem ser transportados e armazenados em temperatura igual ou inferior a -18 °C, conforme a RDC nº 331/2019, garantindo a integridade microbiológica e físico-química até o consumo.
- Produtos armazenados em temperatura ambiente: devem ser mantidos em local seco, ventilado, protegido da luz solar direta, com temperatura controlada entre +15 °C e +30 °C.

O transporte deve ser realizado exclusivamente por veículos higienizados, em bom estado de conservação e adequados à natureza da carga, observando-se o controle de temperatura com instrumentos calibrados e registros contínuos.

Os entregadores e representantes devem apresentar vestimenta compatível com o ambiente hospitalar, incluindo uniforme limpo e conservado, calçado fechado e crachá de identificação visível, sendo vedado o uso de bermudas, chinelos, camisetas regatas ou qualquer traje inadequado.



As entregas deverão respeitar rigorosamente o prazo e o horário de recebimento definidos nas Ordens de Compra, sendo admitidas exceções apenas mediante autorização prévia do setor responsável.

O descumprimento das condições de transporte e armazenamento acarretará registro de não conformidade e poderá implicar bloqueio temporário do fornecedor, conforme previsto nesta Política e no Regulamento de Obras, Serviços e Compras da Organização.



Avaliação de Contratos

A avaliação de performance contratual tem como objetivo assegurar que os serviços e fornecimentos contratados mantenham conformidade com os padrões de qualidade, prazos, custos e resultados previstos no instrumento contratual e nas políticas institucionais da Fênix do Brasil Saúde.

Essa avaliação será conduzida periodicamente pelo Gestor do Contrato, designado formalmente, com apoio da equipe técnica responsável pela área demandante, observando os seguintes critérios:

- Cumprimento das cláusulas contratuais e obrigações legais;
- Qualidade técnica e adequação do produto ou serviço entregue;
- Cumprimento de prazos e metas de entrega;
- Regularidade documental e fiscal;
- Índices de não conformidade e reincidência;
- Relação custo-benefício e eficiência operacional.

Quando identificados desvios de performance ou não conformidades recorrentes, serão adotadas medidas graduais de correção, conforme a gravidade e o impacto identificado:

1. Notificação formal e elaboração de plano de melhoria, com prazos definidos para correção das falhas;
2. Glosa de valores, em caso de inexecução parcial ou entrega inadequada;
3. Bloqueio temporário do fornecedor, por período de 15 a 30 dias, em caso de reincidência ou falha operacional significativa;
4. Substituição definitiva ou rescisão contratual, observando o devido processo administrativo e os dispositivos do Regulamento de Contratação de Obras, Serviços e Compras da Fênix do Brasil.



5. Impedimento de contratar com a Fênix do Brasil, por até 18 (dezoito) meses, nos casos de fraude, má-fé ou reincidência grave.

Todos os resultados da avaliação contratual deverão ser documentados em relatório técnico, integrando o histórico do fornecedor e servindo de base para decisões futuras de recontratação ou descredenciamento.



Monitoramento e Melhoria Contínua

A área de Compras realizará monitoramento mensal dos indicadores de desempenho de fornecedores e contratos, avaliando prazos, conformidade técnica, custo e nível de serviço.

Um relatório consolidado anual de desempenho será elaborado e encaminhado à Diretoria Executiva e ao Setor de Compliance, contendo:

- análise comparativa dos indicadores;
- ranking de fornecedores;
- registro de ocorrências e ações corretivas;
- recomendações de melhoria e capacitação.

Poderão ser implementados Programas de Desenvolvimento de Fornecedores, com foco em:

- capacitação técnica e regulatória;
- sustentabilidade ambiental e social;
- diversidade e inclusão nas cadeias de suprimentos;
- estímulo à contratação de micro e pequenas empresas locais, priorizando o desenvolvimento socioeconômico regional.

Esse processo contínuo de aprimoramento visa fortalecer relações contratuais sustentáveis e promover maior eficiência e transparência nas aquisições públicas sob gestão da Fênix do Brasil Saúde.

O cumprimento integral do Regulamento de Contratação de Obras, Serviços e Compras da Fênix do Brasil, complementar a esta Política, é condição obrigatória para todas as contratações realizadas pela Organização, sendo vedada qualquer negociação, ajuste ou fornecimento fora dos parâmetros previamente aprovados.



Indicadores e Níveis de Serviços (KPIs e SLAs)

Os indicadores preconizados na presente Política, devem ser implementados nos serviços sob gestão da Fênix, adequando-os nas eventuais particularidades de cada unidade gerenciada

A Fênix do Brasil, adota indicadores de desempenho (KPIs) e acordos de nível de serviço (SLAs) padronizados, mensuráveis e alinhados às boas práticas de gestão de contratos públicos, de forma a permitir o monitoramento contínuo, comparabilidade e rastreabilidade dos resultados dos serviços terceirizados.

Indicadores de Desempenho e Metas por Categoria de Serviço		
Área / Serviço	Indicador	Meta Ideal / Tolerância
Limpeza e Higienização	Índice de Conformidade Checklists de Limpeza/Desinfecção	≥ 95% (Alerta: 90–94%)
	Taxa de Reincidência de Não Conformidades	≤ 2% (Crítico: >5%)
Manutenção Predial	Tempo Médio de Atendimento de Chamados	≤ 48h (Crítico: >72h)
	Percentual de Equipamentos com Preventiva em Dia	≥ 98% (Alerta: 95–97%)
Segurança Patrimonial	Número de postos de trabalho descobertos	0 (Alerta: até 1)
	Tempo Médio de Resposta a Ocorrências Internas	≤ 10 min (Crítico: >15 min)
Lavanderia Hospitalar	Percentual de Peças com Não Conformidade	≤ 1% (Crítico: >2%)
	Tempo Médio de Processamento e Entrega de Enxoval Crítico	≤ 4h (Crítico: >6h)
Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Tempo Médio de Entrega de Resultados Urgentes	≤ 2h (Crítico: >3h)
	Índice de Recoleta / Repetição de Exames	≤ 1% (Crítico: >2%)
Tecnologia da Informação (TI)	Disponibilidade de Sistemas Críticos	≥ 99% (Alerta: 98–99%)
	Tempo Médio de Resolução de Incidentes	≤ 2h (Crítico: >4h)
Engenharia Clínica	Percentual de Equipamentos Críticos com Manutenção Preventiva Atualizada	≥ 98% (Crítico: <95%)
	Tempo Médio de Resposta a Chamados de Equipamentos Assistenciais	≤ 24h (Crítico: >48h)
Empresas de Serviços Médicos e Assistenciais	Taxa de Cumprimento da Escala Assistencial	≥ 98% (Crítico: <95%)
	Índice de Satisfação dos Usuários / Pacientes (Pesquisa Mensal)	≥ 90% (Alerta: 85–89%)
Serviços de Hemodiálise	Percentual de Sessões Realizadas sem Intercorrências Clínicas (Motivos Operacionais)	≥ 99% (Alerta: 96–98%)
	Taxa de Infecção Relacionada ao Acesso Vascular (por 100 pacientes/mês)	≤ 2% (Crítico: >3%)
Serviços de Hemoterapia	Taxa de Conformidade no Tempo de Entrega de Hemocomponente de Urgência e Emergência	100% (Crítico: <98%)
	Taxa de Descarte de Hemocomponentes por Vencimento	≤ 1% (Crítico: >2%)
Processamento de Materiais e Esterilização (CME)	Taxa de Reprocessamento com Falha Detectada após dispensação do material	≤ 0,5% (Crítico: >1%)
	Percentual de Cumprimento de Cronograma de Entrega de Materiais Esterilizados	≥ 98% (Crítico: <95%)
Serviços de Nutrição e Alimentação	Taxa de Aceitabilidade das Refeições (Pacientes e Colaboradores)	≥ 85% (Crítico: <80%)
	Índice de Conformidade com Boas Práticas de Manipulação (Checklists RDC 216/2004)	≥ 95% (Alerta: 90–94%)



Cada indicador deverá possuir metodologia de coleta e registro padronizada, com definição de responsável técnico, periodicidade de medição, fonte de dados e plano de ação para eventuais desvios.

Os resultados serão acompanhados em painel de desempenho (dashboard), permitindo análise visual das tendências, tomada de decisão rápida e cumprimento das obrigações contratuais de desempenho junto ao ente governamental contratante da Organização.



Controle Financeiro e Documental

O controle financeiro e documental dos contratos firmados pela Fênix do Brasil, será conduzido com base em critérios de transparência, rastreabilidade e conformidade fiscal e trabalhista, assegurando que os pagamentos sejam realizados exclusivamente mediante comprovação da execução satisfatória dos serviços e da regularidade documental do fornecedor.

São condições obrigatórias para liquidação financeira:

- Comprovação técnica da execução integral dos serviços, validada pelas áreas responsáveis e pela Planilha de Medição e Verificação de Desempenho (PMVD);
- Apresentação atualizada das Certidões Negativas de Débitos (CNDs) junto ao INSS, FGTS, Receita Federal e eSocial, além de comprovação de regularidade trabalhista;
- Emissão de nota fiscal eletrônica compatível com o escopo contratual, devidamente atestada pelo gestor do contrato;
- Verificação da conformidade com os indicadores de desempenho (KPIs e SLAs) previamente estabelecidos.

O controle financeiro será realizado de forma eletrônica, por meio de um Sistema de Gestão/BI, permitindo:

- Rastreabilidade de todos os lançamentos e medições;
- Controle automático de prazos contratuais e vencimentos de documentos;
- Auditoria em tempo real e relatórios de conformidade financeira.

Em casos de não conformidade, atraso, falha técnica ou descumprimento contratual, poderão ser aplicadas glosas financeiras, retenções parciais ou bloqueios temporários de pagamento, até a regularização completa do serviço.



Gestão de Riscos e Conformidade

A Fênix do Brasil, adota um modelo estruturado de gestão de riscos e conformidade contratual, baseado em análise preventiva, classificação de criticidade e planos de mitigação contínuos, assegurando a sustentabilidade operacional e a proteção da imagem institucional.

Cada contratação passa por avaliação prévia de riscos operacionais, financeiros, assistenciais e reputacionais, classificando-se o risco como baixo, médio ou alto, conforme sua natureza e impacto.

Para cada nível de risco identificado, são definidos planos de ação e medidas mitigatórias, incluindo:

- Revisão técnica e jurídica prévia dos contratos;
- Cláusulas específicas de integridade, ética e compliance (em consonância com a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 11.129/2022);
- Exigência de declarações de inexistência de conflitos de interesse e compromisso com o Código de Conduta da Fênix do Brasil;
- Acompanhamento contínuo de fornecedores críticos, com auditorias de conformidade e visitas técnicas.

Ocorrências de irregularidades, indícios de fraude ou descumprimento legal deverão ser comunicadas imediatamente ao Setor de Controle Interno e Compliance, que conduzirá a apuração dos fatos, podendo propor sanções administrativas ou rescisão contratual.

Esse modelo de gestão garante que a Fênix do Brasil opere de forma proativa, ética e aderente aos princípios de governança pública.

Maria Luiza das Graças Nunes

Presidente do Conselho de Administração