

SUMÁRIO

1.HISTÓRICO.....	02
2..APRESENTAÇÃO.....	02
3.DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS DA ODONTO SCAN.....	03
4.NORMAS DE ATENDIMENTO E CONDUTA.....	05
5.PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ADQUIRIDOS.....	06
6.INTERAÇÃO ENTRE A ODONTO SCAN E SEUS FORNECEDORES.....	07
7.CADASTRO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.....	08
8.SELEÇÃO DE FORNECEDORES.....	09
9.AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES.....	10
10.MODALIDADES DE COMPRAS.....	12
11.PROPRIEDADE DA ODONTO SCAN.....	13
12.VISITAS À ODONTO SCAN.....	14
13.PENALIDADES.....	14
14.FATURAMENTO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO.....	15

1. HISTÓRICO

A Odonto Scan foi criada em 12/04/2002, tendo sua Matriz no município de Vila Velha. Somos uma empresa de médio porte, com 07 Unidades na Grande Vitória. Atendemos uma demanda de aproximadamente 1.500 indicações/mês com 6.500 exames/mês.

Atuamos como uma clínica de radiologia odontológica com objetivo prestar serviços ao cirurgião-dentista, fornecendo exames radiográficos de alta precisão executados por uma equipe altamente especializada. Após 11 anos de atividades, a empresa vem oferecendo soluções radiológicas com qualidade agregando serviços com rapidez e segurança aos clientes.

Trabalhamos no atendimento de pacientes particulares e conveniados a diversas empresas. Nosso horário de atendimento é diferenciado, pois funcionamos até às 19:00h, o que torna viável ao beneficiário, já que ele pode fazer seus exames após seu horário de trabalho. Contamos com uma Central de Marcação na matriz, buscando melhorar cada vez mais a qualidade de atendimento aos nossos clientes.

Unimos tecnologia, competência e responsabilidade para garantir aos nossos clientes uma parceria harmoniosa com profissionais para a promoção da saúde odontológica, visando à satisfação dos nossos clientes, através da utilização de equipamentos de alta tecnologia, oferecendo o mais elevado padrão de qualidade em nossas radiografias e documentações odontológicas, obtidas pelo contínuo treinamento de nossos profissionais e pelos nossos equipamentos de última geração.

2. APRESENTAÇÃO

Estamos vivendo a era da competitividade e da qualidade intrínseca. O mercado e os consumidores estão cada vez mais exigentes. Preço e qualidade não são mais diferenciais. São requisitos básicos. A legitimidade sócio-ambiental tornou-se fundamental para a sobrevivência das empresas.

Frente a este cenário, a Odonto Scan busca, cada vez mais, a melhoria contínua dos seus serviços, processos e da gestão do seu negócio, que prevê uma política de responsabilidade social, processos e da gestão do seu negócio, comprometida com a sustentabilidade das partes interessadas.

Visando a estreitar as relações com fornecedores e parceiros, elaborou-se um sistema de desenvolvimento da cadeia de suprimentos, sendo que um dos

instrumentos para disseminar as formas de gerenciamento e relacionamento com os fornecedores é o Manual do Fornecedor

Este manual tem a finalidade de orientar os fornecedores em relação a como trabalhar em parceria com a Odonto Scan.

A Odonto Scan, dentro de sua política de relacionamento com os fornecedores, dispõe-se a estabelecer condições comerciais adequadas e a fornecer as informações necessárias nos pedidos de compra de produtos e/ou serviços, com o intuito de atuar de forma transparente nas relações comerciais com seus parceiros de negócios.

3. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS DA ODONTO SCAN

Negócio

Soluções em diagnóstico da face.

Missão

Prover aos cirurgiões dentistas soluções rápidas, confiáveis e de alta tecnologia em diagnóstico da face, visando praticidade e conforto aos seus pacientes.

Visão

Ser reconhecido como o melhor centro de diagnóstico da face no mercado em que atuar.

Política da Qualidade

Prestar os melhores serviços de diagnóstico da face, buscando o crescimento da empresa através do elevado nível de satisfação dos clientes internos e externos e do comprometimento em atendimento a requisitos, promovendo a melhoria contínua do SGQ.

4. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS DO SETOR DE COMPRAS/SUPRIMENTOS

O setor de Compras da Odonto Scan está subordinado à Gerência Administrativa, e suas diretrizes organizacionais estão ligadas ao Planejamento Estratégico da instituição.

A missão do setor de Compras é “fornecer todos os materiais, máquinas, equipamentos, componentes e serviços para o funcionamento da empresa, na quantidade, qualidade, preço e atendimento, requeridos nas melhores condições de mercado”.

São fatores preponderantes para a atuação do setor de Compras:

Estabelecer um relacionamento mais estreito, e de longo prazo, com as empresas selecionadas, aproveitando as sinergias para obter uma cadeia de suprimentos mais eficiente, visando ao crescimento da qualidade tecnológica e de serviços.

Desenvolver mutuamente prósperas parcerias cliente-fornecedor, que permitam garantir a qualidade e confiabilidade dos insumos que a Odonto Scan requer para sua operação.

Apoiar de forma permanente e reconhecer os fornecedores com capacidade de se desenvolver e crescer em busca da melhoria contínua.

Avaliar a efetividade do fornecedor no desempenho real, cumprimento dos prazos de entrega, garantias de funcionamento e operação dos equipamentos, materiais e serviços fornecidos à Odonto Scan.

Examinar o grau de variação do tempo, dos preços ofertados, antes, durante e depois do processo de entrega, assim como a quantidade de descontos realizados por fornecedor.

Examinar o nível de adimplência moral, econômica, capacidade instalada de produção, sistemas de controle de qualidade dos equipamentos, materiais e serviços oferecidos por fornecedor.

Tudo isso mediante análise e desenvolvimento de fornecedores, assim como diversificação permanente de novas fontes de fornecimento, que permitam estimular a melhoria contínua da qualidade tecnológica dos equipamentos, materiais, serviços e processos, para o benefício das partes interessadas.

5. NORMAS DE ATENDIMENTO E CONDUTA

Todas as atividades do setor de Compras/Suprimentos estão harmonizadas e vinculadas às Diretrizes Organizacionais, inclusive as normas de atendimento. Essas normas deverão ser observadas pelos colaboradores e pelos fornecedores, conforme detalhado a seguir:

O atendimento aos fornecedores deverá ter um caráter institucional e não pessoal, mantendo um tratamento igualitário, respeitoso, gentil e cooperativo;

Deve haver receptividade às sugestões e inovações propostas;

O ambiente de trabalho deverá ser mantido “vivo e dinâmico”, caracterizado pelo espírito de equipe, coleguismo e compreensão;

Deve haver estímulo e desenvolvimento da competição positiva e sadia entre os fornecedores;

O sigilo em relação às informações recebidas deve ser mantido, preservando a ética nas negociações;

A integração de novos fornecedores realizar-se-á mediante a certificação de materiais, equipamentos e serviços de acordo com as normativas da Odonto Scan, assim como a integração de documentação necessária.

O setor de Compras/Suprimentos é a área competente e autorizada oficialmente pela Odonto Scan, para negociar todo e qualquer tipo de compra ou contratação de equipamentos, materiais e serviços. As referidas negociações serão validadas/autorizadas pela Gerência Administrativa.

Os funcionários do setor de Compras/Suprimentos são os responsáveis por atender e proporcionar toda a informação ao fornecedor, durante e após a assinatura do pedido ou contrato, assim como dar orientações a respeito do processo de pagamento.

O único documento para formalizar uma negociação e o seu respectivo pagamento é o Pedido/Contrato devidamente autorizado pela Gerência Administrativa, enviado pelo setor de Compras. Qualquer entrega de equipamentos, materiais e serviços, que não respeite essa recomendação, não será reconhecida.

Os funcionários deverão evitar, com todos os fornecedores, estabelecer um relacionamento, seja no aspecto pessoal ou de negócios, que possa constituir conflito de interesses, ou afetar o julgamento objetivo das situações.

O tratamento comercial com os fornecedores deverá se estabelecer, no que se refere ao merecimento, sob uma base de competência sem qualquer favoritismo. Para a escolha de um fornecedor, devem ser considerados, entre outros fatores, qualidade, valor e custo de seus produtos e serviços.

Todos os relacionamentos deverão ter como objetivo central a efetivação de parcerias duráveis e reciprocamente benéficas. Eles serão sempre ditados pela submissão às leis vigentes no País, à transparência e ao respeito pela reputação e pela dignidade dos parceiros.

Para tanto, destacamos, a seguir, as normas de conduta em nossas relações com prestadores de serviço, fornecedores e parceiros que é:

- Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços, assim como as parcerias realizadas com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Odonto Scan, bem como conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos, que garantam a melhor relação custo-benefício;
- Não realizar negócios com fornecedores de má reputação;
- Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado, e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;
- Não contratar pessoas ou organizações que desrespeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, ou que não respeitem suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias;
- Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

6. PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ADQUIRIDOS

A Odonto Scan, em seus processos de atendimento, adquire os seguintes produtos e serviços:

- Palestrantes e consultores;
- materiais de copa, limpeza e escritório;
- serviços de manutenção (eletro-eletrônico, informática, civil e telefonia);
- fornecimento de energia elétrica, água e telefonia;
- mídia impressa e eletrônica (publicidade e propaganda);
- serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.);

- suprimentos de informática;
- móveis de escritório;
- equipamentos de refrigeração (condicionadores de ar);
- equipamentos audiovisuais;
- material de expediente;
- material de higiene;
- material gráfico (impressos personalizados, incluindo certificados);
- materiais e equipamentos odontológicos;
- software e hardware.

7. INTERAÇÃO ENTRE A ODONTO SCAN E SEUS FORNECEDORES

A interação e a comunicação devem ser o mais transparente possível, sendo as informações confiáveis e justas.

A Odonto Scan espera que seus fornecedores tenham informações sobre o mercado e sobre novos desenvolvimentos, regulamentações legais e inovações para produtos e/ou serviços.

A Odonto.Scan acredita que seus fornecedores tenham condições de desenvolver seus processos com profissionalismo e comprometimento, primando pela importância de requisitos como:

- Análise criteriosa das especificações do pedido de compra;
- Atendimento das especificações de entrega e prazos acordados;
- Fornecimento de informações imediatas, na confirmação do pedido, sobre quaisquer mudanças ocorridas;
- Fornecimento de toda a documentação solicitada;
- Fornecimento de dados estatísticos, mostrando os parâmetros críticos de teste e os parâmetros do processo, quando solicitados;
- Agilidade nas informações solicitadas;
- Flexibilidade em caso de mudanças nas quantidades e nas datas de entrega dos pedidos de compra;
- Cumprimento dos preços combinados e contratados, desde que mantido o prazo de validade da proposta;
- Realização de todos os procedimentos de faturamento de forma correta;
- Prestação de fiscalização durante todo processo de compra;
- Cumprimento das cláusulas contratuais e das negociadas;
- Conhecimento e atendimento das legislações aplicáveis à sua empresa ou ramo de atividades;

- Comprometimento com a responsabilidade social e com o meio ambiente.

8. CADASTRO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A inscrição no Cadastro de Fornecedores, para atendimento da Odonto Scan, é realizada pelo setor de Compras. Os fornecedores interessados em se cadastrar deverão obedecer aos seguintes critérios:

Preencher o formulário de cadastro disponível no Portal Odonto Scan - www.odontoscan.com.br

Documentos Necessários para cadastramento:

Pessoa Jurídica:

- Cópia Cartão CNPJ;
- Cópia do Alvará Municipal e outros alvarás pertinentes;
- CND INSS;
- CND MUNICIPAL;
- CND ESTADUAL;

Para contratos de maior complexidade, risco ao negócio e patrimônio, bem como prestação de serviços contínuos, será exigido também o Contrato social ou declaração onde constem os sócios da empresa e cópia da identidade dos sócios representantes da empresa, além dos os documentos abaixo:

CERTIDÃO NEGATIVA DE TITULOS E PROTESTOS E CONCORDATA E FALÊNCIA

CERTIFICADO ISO OU OUTRAS CERITIFICAÇÕES DE QUALIDADE (NOS CASOS QUE A EMPRESA PARTICIPE);

ATESTADOS TÉCNICOS DE CAPACIDADE E/OU RELAÇÃO DE CLIENTES.

Pessoa Física:

- CÓPIA DO RG
- CÓPIA CPF
- Nº INSCRIÇÃO INSS E/OU PIS
- ATESTADOS TÉCNICOS OU REFERÊNCIAS DE TRABALHOS JÁ REALIZADOS.

9. SELEÇÃO DE FORNECEDORES

Após atendidos os requisitos de qualificação, será solicitada uma proposta comercial para definir aquele fornecedor apto para o fornecimento dos produtos e/ou serviços requeridos.

A Odonto Scan espera obter, em suas compras de materiais e/ou serviços, os seguintes resultados:

Melhor qualidade: adquirir produtos de qualidade comprovada, que tenham exatamente as especificações solicitadas.

Menor custo: buscar negociar os menores preços para um mesmo material e/ou serviço ofertado pelos fornecedores.

Melhor atendimento: buscar em nossos fornecedores atendimento ágil e eficiente, incluindo o “pós-venda” e o cumprimento de prazos de entrega.

Melhor prazo de entrega: o cumprimento do prazo definido em orçamento para entrega do produto.

10. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Os critérios para avaliação de fornecedores adotados pela Odonto Scan são os seguintes:

a) Qualidade: este critério corresponde a 55% (cinquenta e cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Entende-se como qualidade a adequação do produto para atender as necessidades para os quais foi adquirido. A avaliação quanto à qualidade somente é realizada do fornecedor do orçamento vencedor. O produto somente é adquirido após amostra e aprovação do setor responsável pela compra e do setor usuário do produto. Caso a amostra não seja aprovada, é solicitada uma nova amostra e se necessário, são solicitadas amostras a outros fornecedores, podendo, neste caso, com a devida justificativa, serem adquiridos produtos com maior preço. Na entrega, o produto pode ser rejeitado caso seja diferente do aprovado em amostra. Neste caso, são providenciadas novas cotações para a

aquisição do produto, e o fornecedor é avaliado considerando o não cumprimento deste quesito. No caso de palestrante, instrutor, consultor, será avaliado o conteúdo programático do serviço oferecido em conjunto com o solicitante. Será realizado comparativo entre o resultado contratado e o realizado.

b) Prazo: corresponde a 10% (dez por cento) da qualificação do fornecedor. Está diretamente ligado à entrega do produto. O produto sempre tem data marcada para entrega, a qual é fixada no momento do pedido. Não sendo cumprida a data determinada, uma ocorrência é registrada no cadastro do fornecedor, servindo de orientação para próximas negociações. No caso de demasiado atraso, ao ponto de prejudicar o andamento normal de qualquer atividade, o pedido pode ser cancelado, ficando, neste caso, registrada tal ocorrência na ficha do fornecedor.

c) Quantidade: corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor em seu cadastro de avaliação. Está diretamente ligado à quantidade do produto adquirido conforme ordem de compra, ou seja, a quantidade entregue deve ser igual à solicitada. Este critério é avaliado no momento da entrega do produto. É possível não aceitar o produto, caso a quantidade esteja em desacordo com a ordem de compra, ou ainda, o produto pode ser aceito parcialmente, sendo negociada a regularização. Mesmo a entrega sendo aceita parcialmente, a ocorrência gera registro na ficha do fornecedor e influencia na avaliação desde quesito. Para instrutores, consultores, palestrantes e fornecedores de serviços, será avaliado o cumprimento da totalidade dos serviços acordados como, por exemplo, carga horária.

d) Atendimento: corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Este quesito é avaliado desde o início do processo de compras, ou seja, a avaliação é feita antes e durante a compra e depois da entrega do produto. Já no primeiro contato deve ser avaliado o atendimento. Devem ser avaliadas as informações repassadas sobre o produto, tanto em nível de qualidade quanto de quantidade, a agilidade nas respostas, as informações sobre o andamento do processo de entrega e, se necessário, a assistência após o recebimento do produto, seja para o esclarecimento de eventuais dúvidas ou para cumprimento da garantia. Mesmo após o fechamento do processo de avaliação, eventuais deficiências no atendimento, após a entrega do produto, são registradas no cadastro do fornecedor, podendo alterar o conceito anteriormente gerado.

e) Recursos e/ou Conhecimento Técnico: corresponde a 20% (vinte por cento) da qualificação do fornecedor. Este quesito está diretamente ligado aos prestadores de serviços tais como: Palestrantes, Cursos, Treinamentos, Eventos, Hotéis, etc.

f) Preço: corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Serão levadas em consideração as propostas de menor preço, desde que atendam os demais requisitos de qualidade, prazo.

Todos os quesitos acima compõem a nota final da avaliação do fornecedor e terá a seguinte tabela de pontuação:

FAIXA DE PONTUAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

Acima de 70,00	Fornecedor considerado Aprovado
De 51,00 até 69,99	Fornecedor considerado Aprovado com Restrição
Abaixo de 50,00	Fornecedor considerado Reprovado

No caso de reincidência de avaliação regular ou fraca, o cadastro do fornecedor deve ser alterado para inativo, salvo orientações contrárias dos envolvidos pela aquisição do produto ou serviço.

10.1 Criticidade

Nível A – Aquele que impacta diretamente no bom andamento dos processos internos e externos.

Ex.: Filmes, pastas plásticas, luva látex, papel a4, etiqueta, envelopes....

Nível B - Aquele que impacta parcialmente nas atividades internas e indiretamente na satisfação do cliente.

Ex.: Folder's pesquisa satisfação clientes, Fita crepe, bobina para fax, super bonder, garrafa térmica....

Nível C - Aquele que impacta de forma leve na satisfação dos clientes internos e externos.

Ex.: Borrifador, bom ar, xuxinha, grampeador, limpa vidros...

OBS: Quando o fornecedor trabalhar com produto enquadrado em mais de um item de criticidade, será avaliado pelo de maior grau.

11. MODALIDADES DE COMPRAS

A Odonto Scan utiliza as seguintes modalidades de compras e contratações.

11.1 Compras por Coleta de Preços

São as aquisições de produtos e/ou serviços realizadas através de concorrência entre os fornecedores qualificados em nosso banco de dados. A escolha é pelo processo de menor preço, que atenda as qualificações e especificações técnicas, considerando desempenho apresentado em fornecimentos anteriores. Serão sempre solicitadas, no mínimo três cotações. No caso de serem feitas menos de três cotações, isso deverá ser justificado pelo setor de Compras.

As compras são confirmadas, formalmente, por pedidos de compra, transmitidos por email aos fornecedores.

11.2 Compras Emergenciais

São as aquisições urgentes de produtos e/ou serviços, para manter o bom andamento das atividades principais da Odonto Scan.

11.3 Compras com Contrato ou Acordo de Fornecimento

São aquisições de produtos e/ou serviços com necessidades freqüentes, estabelecendo parcerias efetivas com os fornecedores através de contrato entre as partes. Esse contrato terá bases jurídicas claras.

NOTA: Contratos ou Acordo de Fornecimento representam compromissos preferenciais de fornecimento, a médio e longo prazo, estabelecidos com os fornecedores parceiros com documentos próprios e com prévia combinação entre as partes.

A Odonto Scan tem a expectativa de que a preferência de fornecimento dada seja compensada pelo retorno do fornecedor em:

- Atendimento com qualidade e prazo acordado;
- Prática dos melhores preços de mercado;
- Serviços prestados que o diferenciem da concorrência de mercado.

O Processo de compras da Odonto Scan está estabelecido sob as normas internas e a legislação vigente no país.

Quando o “Mapa de Cotação”, mostrar dois fornecedores igualmente adequados tecnicamente e comercialmente, utilizaremos os seguintes critérios para decisão final:

11.4 Critérios estratégicos.

Pedidos de Compras e mudanças em pedidos devem ser feitos por escrito ou via eletrônica e só podem ser aceitos se encaminhados pelo setor de Compras ou Gerência Administrativa.

O setor de compras monitorará o processamento das reclamações junto aos fornecedores e manterá o requisitante informado.

11.5 Verificação do Produto Adquirido

O responsável pelo recebimento dos materiais, equipamentos ou serviços, realiza a inspeção visual para assegurar que as características correspondem às especificadas no orçamento.

Quando se tratar de material com a marca Odonto Scan, é feita uma avaliação para verificar se a marca corresponde ao padrão, conforme Manual de Identidade Visual.

Caso a Odonto Scan, pretenda executar a verificação do produto nas instalações do fornecedor, deve-se formalizar as providências de verificação pretendidas e o método de liberação do produto.

12. PROPRIEDADE DA ODONTO SCAN

Todo material que for disponibilizado ao fornecedor para a execução de proposta ou do pedido de compra – projetos, memoriais descritivos, planilhas orçamentárias, arte, logotipo – é de propriedade exclusiva da Odonto Scan e a ela será devolvido após sua utilização pelo fornecedor, não podendo ser utilizado ou divulgado, sob hipótese alguma, sem prévia autorização.

13. VISITAS À ODONTO SCAN

As visitas de fornecedores para a apresentação de produtos ou serviços deverão ser agendadas previamente com a Gerência Administrativa através do telefone (27) 3375-6714 ou pelo email: administracao@odontoscan.com.br

14. PENALIDADES

O Fornecedor deve dar fiel cumprimento às obrigações, realizar suas atividades de acordo com as especificações contidas no pedido de compra e em contrato, sob pena de aplicação das penalidades abaixo relacionadas. As penalidades podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme o caso.

- Notificação de advertência;
- Suspensão temporária de participação em cotações e/ou fornecimento, pelo prazo de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos;
- Exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados da Odonto Scan.

O Fornecedor será notificado sobre a aplicação da penalidade, por email ou telefone, podendo apresentar pedido de reconsideração, devidamente fundamentado, no prazo de cinco dias úteis.

A Odonto Scan poderá, sem ônus de qualquer natureza, cancelar, parcial ou totalmente, o pedido de compra nos casos de atraso sem justificativa ou se não aceitação da justificativa apresentada pelo fornecedor.

O Fornecedor não será responsabilizado ou considerado inadimplente por atraso no cumprimento das obrigações, desde que devidamente comprovado por caso fortuito ou força maior

15. FATURAMENTO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

A Odonto Scan poderá recusar mercadoria cuja documentação apresentar irregularidades, respondendo, neste caso, o fornecedor pelos prejuízos causados por esta falta. No caso de entrega fracionada, o pagamento será efetuado conforme entregas parciais, desde que acordadas formalmente, mediante Nota Fiscal ou aceite técnico, quando cabível, ou na entrega final das mercadorias ou serviços.

O pagamento das compras, sejam mercadorias ou serviços, será realizados conforme previamente definido no pedido de compra ou em contrato de prestação de serviços.

Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação da respectiva nota fiscal e preferencialmente com boleto bancário. Nos casos de pagamento através de depósito bancário, estes deverão ser em nome da empresa/fornecedor contratado.