

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS DA SANTA CASA DE MACEIÓ

FIALHO, E.G.¹, MOURA, S.², VITAL, S. J. F.³

¹ Consultor Empresarial e Economista, ² Superintendente de Assistência e Suprimentos da Santa Casa de Maceió, ³ Consultora Empresarial, Administradora de Empresas

INTRODUÇÃO

Garantir a qualidade dos fornecedores sempre foi à preocupação dos hospitais, porém, essa preocupação está mais centrada nos fornecedores de produtos. Na Santa Casa de Maceió, durante o processo de certificação pela ONA⁴, percebeu-se que vários fornecedores críticos de serviços também necessitavam de um acompanhamento mais detalhado, uma vez que suas atividades impactam na segurança do paciente. Estes fornecedores respondem por 8,6% das despesas do hospital. Para buscar a excelência, não basta a organização, isoladamente, realizar um processo de desenvolvimento contínuo da gestão, é necessário que toda a cadeia de valor esteja envolvida. Os fornecedores também precisam ter práticas que respeitem e assegurem os mesmos compromissos firmados entre a organização contratante e as partes interessadas, assim como a imagem e a reputação junto ao mercado.

⁴ Organização Nacional de Acreditação - ONA

OBJETIVOS

Desenvolver um Programa de Qualificação de Fornecedores de Serviços – PQS, alinhado às estratégias do hospital, para melhorar a qualidade da prestação de serviços, sendo fundamental para a segurança dos pacientes e para o fortalecimento das parcerias, na busca pela excelência.

MÉTODO

Realizou-se estudos das Legislações e Regulamentos pertinentes aos serviços dos fornecedores, utilizou-se de casos de sucesso de parcerias bem-sucedidas e requisitos de gestão de suprimentos de classe mundial; a metodologia de pesquisa-ação, por meio de aplicação de diagnósticos, nos fornecedores selecionados, capacitações, avaliações, monitoramentos e planos de melhoria.

RESULTADOS

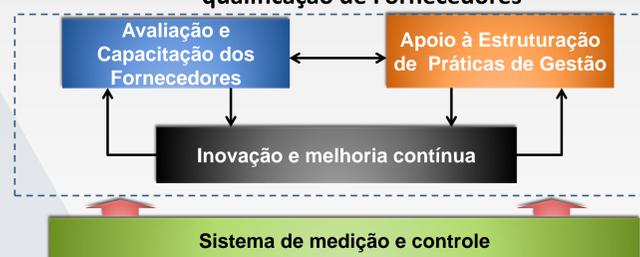
Para o desenvolvimento de um programa de qualificação de fornecedores é imprescindível ter conhecimento do conteúdo contratual e das Legislações e Regulamentos Técnicos pertinentes às atividades dos fornecedores focais, de forma a assegurar que às questões legais e outros requisitos das partes interessadas estejam contempladas, e permitir uma gestão eficiente das relações, evitando possíveis riscos para as organizações (ABNT NBR ISO 31000). Nessa linha o programa foi desenvolvido com base nos pilares: Saúde, Segurança, Meio Ambiente, Qualidade, Idoneidade financeira (Contábeis, Tributárias) e Responsabilidade Social, sendo realizado em 03 (três) fases, conforme apresentadas na figura 01. As principais iniciativas necessárias à qualificação dos fornecedores estão inter-relacionadas, conforme ilustradas na figura 02.

Figura 1 – Etapas do Programa de Qualificação dos Fornecedores



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 2: Principais iniciativas necessárias à qualificação de Fornecedores



Fonte: Elaborado pelos autores

Os próximos passos foram às recomendações adicionais para adequações de contratos; Levantamento dos processos de inter-relação da Santa Casa x fornecedores para validação dos padrões de trabalho; Descrição e implantação de critérios de avaliação sistemática dos fornecedores pelos gestores; Elaboração do Manual do Fornecedor com requisitos a serem atendidos, buscando relacionamentos de longo prazo baseados em confiança mútua e em cooperação; Implementação de um sistema de monitoramento para o controle efetivo das ações de melhoria identificadas e apoio nas tomadas de decisões; Capacitações e assessoramento no MEG para implantação de boas práticas de gestão; Reconhecimento do desempenho dos fornecedores.

Implantado em maio de 2014 com 16 fornecedores críticos, o Programa vem apresentando resultados positivos em relação a meta de desempenho (95%), com melhorias nas prestações de serviços e redução das não conformidades. A maturidade empresarial dos fornecedores em relação ao diagnóstico MEG, passou de 57 para 92 pontos (média) (régua de 150 pontos), indicando que os fornecedores estão adotando boas práticas de gestão. A auditoria realizada pelos Avaliadores da ONA destacou o Programa como referência na região e ponto forte da Instituição. Outras conquistas com o programa é a adoção de sistemas de gestão (Normas ISO e Planejamento Estratégico) por 04 (quatro) dos fornecedores; melhoria na competitividade, alguns fornecedores informaram sobre o aumento na participação de mercado ou lucro operacional, utilizando-se das capacitações e dos resultados das Avaliações.

CONCLUSÃO

O PQF atingiu o seu objetivo com a melhoria na gestão dos contratos e, conseqüentemente, na melhoria da segurança dos pacientes. Na segunda fase, o Programa terá 35 novos fornecedores, abrangendo 100% dos críticos. Os resultados do Programa despertou interesse no Sebrae/AL na estruturação, juntamente com a SCMM, de um Projeto de Encadeamento Produtivo, com duração de 4 anos, tendo início em 2016, onde serão disponibilizadas capacitações empresariais e consultorias direcionadas as necessidades dos fornecedores.

REFERÊNCIAS

Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade, Critérios de Excelência, E-book Critérios de Excelência, 20ª edição.
 Norma ABNT NBR ISO 31000 – Gestão de riscos, princípios e diretrizes, 2009.