

A man with glasses and a beard, wearing a blue denim shirt, is holding a large cardboard box. A woman with dark curly hair, also in a blue denim shirt, is pointing at a tablet computer. They are standing in a warehouse with metal shelving units and boxes in the background. The overall color scheme is blue and white.

Cartilha de Boas Práticas

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



SÍRIO-LIBANÊS



Índice

1. Objetivo *Pág. 3*
2. Aplicação *Pág. 3*
3. Sistema de Avaliação e Qualificação do Prestador de Serviços *Pág. 4*
4. Gestão da Prestação de Serviço *Pág. 6*
5. Conclusão *Pág. 7*



1. Objetivo

Este material tem como objetivo esclarecer os critérios adotados pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês para selecionar empresas que farão parte da sua base de prestadores de serviços, além de prever regras aplicadas durante a vigência do contrato e após sua extinção.

O Hospital Sírio-Libanês entende que todos os prestadores de serviços devem adotar uma postura compatível com os valores da instituição, dispostos no [Código de Conduta do Hospital](#).

Este material visa também integrar e resumir as condições dispostas no 'Manual de Relacionamento com o Fornecedor' e no 'Manual de Integração para Prestador de Serviço Terceirizado', disponíveis [aqui](#).

O PRESTADOR JÁ RECEBEU OS DOCUMENTOS ACIMA MENCIONADOS DESDE A ACEITAÇÃO DA CARTA CONVITE PARA CONCORRÊNCIA E, PORTANTO, ESTÁ CIENTE DE SEU CONTEÚDO.

2. Aplicação

O conteúdo deste material aplica-se a todos os prestadores de serviços, independentemente de se tratar de mão de obra alocada ou pontual.

O prestador que foi aceito pelo Hospital Sírio-Libanês, e cadastrado em sua plataforma, declara para todos fins que conhece e leu os documentos acima mencionados, todos disponíveis online, isto é:

- i. Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês
- ii. Manual de Relacionamento com o Fornecedor
- iii. Manual de Integração para Prestador de Serviço Terceirizado

Haverá consequências à empresa prestadora no caso de violação destes documentos, por exemplo, a extinção antecipada do Contrato sem nenhum ônus ao Hospital Sírio-Libanês, mas sem isentar o prestador de multa por violação do Contrato.

3. Sistema de Avaliação e Qualificação do Prestador de Serviços

Para avaliar e qualificar o prestador de serviços, visando sua aprovação e inserção em sua plataforma, o Hospital Sírio-Libanês aplica como critérios de avaliação e qualificação:



A) Critérios de avaliação

- 1. Saúde e segurança do trabalhador:** Para regular a relação dos terceiros e colaboradores envolvidos na prestação de serviços de acordo com a portaria 3214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego, certificações ISO/JCI, sendo necessário para o prestador enviar documentos relacionados a saúde e segurança do trabalho da empresa e do colaborador. Deverá, ainda, preencher o **Questionário de Classificação de Riscos da Atividade**.
- 2. Responsabilidade socioambiental:** Para preservação ambiental e cumprimento das obrigações da instituição, em razão da sua área de atuação (descarte de resíduos), são solicitados ao prestador documentos específicos relacionado ao segmento do prestador de serviço.
- 3. Encargos sociais e cumprimentos trabalhistas*:** Para mitigar riscos ao Hospital Sírio-Libanês em condenações trabalhistas, serão solicitados mensalmente aos prestadores de serviços, os seguintes documentos de seus empregados: cartões de ponto, holerites, termo de concessão de férias, entrega de EPI's, bem como o comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, FGTS, (SEFIP), Guia de Previdência Social (GPS), Imposto de Renda (IRRF), lista de colaboradores alocados nas dependências do Hospital Sírio-Libanês, cópia da CTPS, ficha de registro, ASO Admissional/Periódico e contribuições para sindicatos.

4. Análise de risco* que tem como objetivo principal evidenciar risco jurídico, financeiro e de imagem a ser avaliado antecipadamente à contratação e durante a vigência do contrato firmado. A Análise de Risco indicada é realizada pelo consultor externo e tem como base a emissão de certidões disponibilizadas pelos órgãos oficiais, pesquisa de processos judiciais, além da análise financeira com a finalidade de identificar sua capacidade e/ou possível insolvência. Atualmente para análise jurídica são emitidas as certidões disponibilizadas pela Receita Federal, Tribunal de Justiça Cível, Tribunal Regional do Trabalho, Tribunal Superior do Trabalho, Justiça Federal, Secretaria da Fazenda Municipal e Estadual, Certificado de Regularidade do FGTS, entre outros. A análise financeira é realizada com base nas informações contidas nos balanços e DREs de no mínimo, 03 (três) exercícios.

*Somente para prestadores de serviços com mão de obra alocada acima de 90 dias (análise financeira e jurídica/trabalhista, além da gestão relativa à segurança do trabalho).

B) Critérios de qualificação:

1. Capacitação técnica;
2. Preservar potenciais impactos ao meio ambiente;
3. Preservar potenciais riscos à saúde e segurança ocupacional;
4. Preservar potenciais riscos à sociedade;
5. Conformidade da capacidade financeira para o cumprimento do escopo da prestação de serviço e da qualidade da entrega do serviço;
6. Preservar a exposição da instituição a qualquer risco financeiro, jurídico e de imagem.

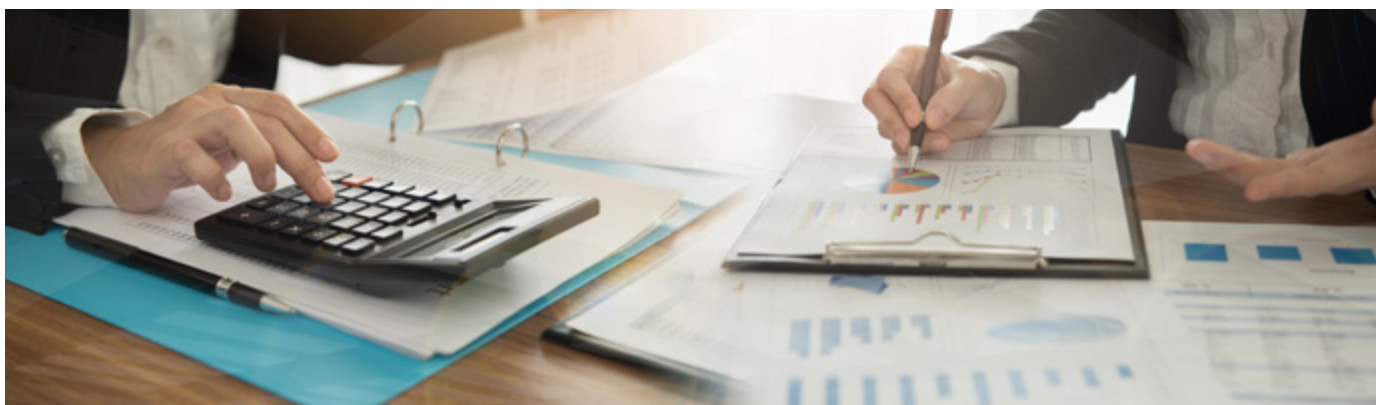
O Hospital Sírio-Libanês reserva-se o direito de recusar indivíduos subcontratados ou não capacitados, e poderá a qualquer momento solicitar documentos adicionais e informações complementares.

4. Gestão da Prestação de Serviço

Com a gestão do prestador de serviço, objetiva-se acompanhar os apontamentos indicados pelo Hospital Sírio-Libanês no processo de análise inicial e no transcorrer da vigência do contrato de prestação de serviço, antecipando qualquer eventual descumprimento de obrigação legal ou a capacidade financeira do fornecedor de suportar suas obrigações relacionadas à prestação de serviços.

No processo de gestão, poderá haver interação direta com consultor externo ou auditoria interna com o fornecedor para solicitação de documentos esclarecedores ou complementares.

A gestão envolve ainda a regularidade das boas práticas trabalhistas e do recolhimento dos tributos inerentes à folha de pagamento.



Os prestadores avaliados/reavaliados poderão ser comunicados dos resultados e na incidência de pontos críticos, e poderá ser solicitado um plano de ação o qual será acompanhado.

Em caso de não atendimento pelo prestador de serviço do que ficar determinado no plano de ação, ficará sujeito a advertências por meio de notificações e, na hipótese de não reversão da situação de risco, poderá ser desqualificado para a prestação do serviço.

O envio de todos os documentos e informações deve respeitar o processo interno de inserção por meio de sistema informatizado e próprio denominado Plataforma Mercado Eletrônico.

Durante a vigência de prestação de serviço, os documentos e as informações são reavaliados, o que denominamos gestão de prestadores de serviços.

5. Conclusão

Este material é um breve resumo dos processos internos do Hospital Sírio-Libanês e sua equipe está à disposição para sanar todas as dúvidas e esclarecimentos adicionais que sejam necessários.



Todo o detalhamento da sua prestação de serviço consta em seu contrato e nos Manuais de Relacionamento com o Fornecedor e de Integração do Prestador de Serviço, disponíveis online.

Em Conformidade com a Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Hospital Sírio-Libanês protege a confidencialidade de dados pessoais e dados sensíveis que lhe são confiados pelo paciente e titular desses dados. Para isso, vem implementado medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais, ou qualquer forma de tratamento inadequado, necessárias ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Regras de boas práticas e de governança garantem que o tratamento de dados pessoais e sensíveis seja lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas a que se destina. A coleta de dados pessoais e dados sensíveis para tratamento é realizada pelo Hospital Sírio-Libanês com base em medidas necessárias para assegurar a exatidão, integridade, confidencialidade, e anonimização, bem como garantir o respeito a liberdade, privacidade, inviolabilidade da intimidade, imagem, enfim, todos os direitos dos titulares, inclusive o exercício do direito de solicitar acesso, correção e eliminação de dados pessoais e sensíveis armazenados em banco de dados e no sistema digital do Hospital Sírio-Libanês.



SÍRIO-LIBANÊS

hsl.org.br