



GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE SUPRIMENTOS: O PAPEL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES PARA A PRÁTICA ESG EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DE UM COMPLEXO HOSPITALAR PÚBLICO.

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CASTANHEIRA; Fátima Aparecida¹, **RIBEIRO; Vilma Luis**², **KARIYA; Cristina Teruko**³, **RIBEIRO; Mayara Kathleen Silva**⁴, **NAKASATO; Miyoko**⁵, **MAGALHÃES; Maria Aquimara Zambone**⁶, **JESUS; Stefany Datovo Prado de Jesus**⁷, **REIS; Ana Paula Alves**⁸

RESUMO

INTRODUÇÃO: Os fornecedores devem ser vistos como parte na gestão da cadeia de produção de refeições, submetidos à avaliação de desempenho, estimulados a rever processos, desenvolvendo-se como parceiros que atendam às exigências legais e das unidades (BASILIO; MARTINS; SILVA 2014). A Avaliação de Desempenho de Fornecedores é uma das etapas da governança da cadeia de suprimentos, realizada através da utilização de indicadores e critérios que devem estar inseridos nas atividades de rotina da instituição, bem como de seus parceiros, pois definem políticas a serem adotadas, visando qualidade de produtos e processos (CASTANHEIRA 2015). A qualidade do serviço pode ser mensurada por indicadores de desempenho, como porcentagem de entregas feitas no prazo, a conformidade dos pedidos com especificações e volume de devoluções. Um desempenho de excelência não só atende aos clientes, agrega valor significativo a toda a cadeia de suprimentos (CONCEIÇÃO; QUINTÃO 2014). Na nossa instituição, aquisição de insumos para unidades de nutrição é feita por licitação. Para garantir transparência do processo e que os fornecedores tenham conhecimento prévio das condições, Editais e o Manual dos Fornecedores são disponibilizados antes da sessão, detalhando critérios de fornecimento e a forma como a avaliação de desempenho será aplicada. **OBJETIVO:** Aperfeiçoar a qualidade no fornecimento dos produtos para nutrições de um Complexo Hospitalar Público, através da Avaliação de Desempenho de Fornecedores. **MÉTODO:** A avaliação de fornecedores é baseada em critérios objetivos, pontuados para determinar o desempenho em quatro níveis: Ótimo, Bom, Regular e Ruim. Para os fornecedores classificados como Regular ou Ruim, são exigidos planos de ação. A meta é que 70% dos fornecedores alcancem classificação "Ótimo" ou "Bom" na avaliação anual. Os critérios de avaliação incluem: Pontualidade e condições de entrega. Qualidade do produto no recebimento e armazenamento. Registro e tratamento de não conformidades. Adoção de planos de ação para solucionar problemas. Participação em encontros com as equipes de nutrição. Resultados das visitas técnicas. Diante

¹ Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, nrpd.ichc@hc.fm.usp.br

² Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, vilma.ribeiro@hc.fm.usp.br

³ Instituto da Criança do Hospital das Clínicas da FMUSP, cristina.k@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, mayara.ribeiro@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, miyoko.nakasato@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

⁷ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, stefany.prado@hc.fm.usp.br

⁸ Instituto da Criança do Hospital das Clínicas da FMUSP, ana.alves@hc.fm.usp.br

da dificuldade em alcançar metas estabelecidas, foram implementadas as seguintes ações: realização de reuniões, antes do início de fornecimento, com novos fornecedores, para explicar os critérios de entregas, conforme Edital e Manual do Fornecedor; encaminhamento de avaliações parciais mensalmente e na vigência de intercorrência por três meses consecutivos, realização de reunião para ajustes no processo, solicitando planos de ação e definição dos prazos para implementação. **RESULTADOS:** Na avaliação de 2021 a 2024, os classificados como ótimo/bom representaram 70%/40%/71%/50% e regular/ruim 30%/60%/29%/50% respectivamente. Em 2022, a pandemia gerou uma demanda de mercado que atraiu um número maior de fornecedores para os processos licitatórios, em 2024 a nova Lei de Licitação facilitou o acesso de empresas de todo território nacional. Em ambas as situações, a entrada de novos participantes pode ter resultado na falta de atenção aos requisitos e exigências solicitadas, culminando no descumprimento das normas. **DISCUSSÃO:** A avaliação de desempenho de fornecedores, executada de forma contínua, com critérios objetivos e mensuráveis, é necessária, independentemente dos resultados obtidos. A classificação dos fornecedores, comunicação e exigência de planos de ação com prazos promovem sinergia entre gestão e assistência, garantindo que áreas operacionais e assistenciais estejam alinhadas quanto à qualidade dos insumos utilizados. A iniciativa destas ações contribui para construção de relações contratuais sólidas e responsáveis entre os envolvidos, permitindo gestão eficiente dos riscos associados à segurança dos alimentos e qualidade do abastecimento. Além disso, engajamento dos fornecedores por meio de “feedbacks” fortalece o compromisso mútuo com melhoria constante e sustentabilidade institucional. **CONCLUSÃO:** A utilização de indicadores nas avaliações e comunicação clara dos resultados são ferramentas essenciais para promover qualidade da assistência nutricional, fomentando ambiente institucional sustentável comprometido com a integridade. Desta forma, assegura garantir o abastecimento e qualidade dos produtos, consolidando práticas de compliance e governança, promovendo uma atuação ética, transparente e focada na melhoria dos serviços prestados à população. **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:** BASILIO, M.C.; MARTINS, B.T.; SILVA, M.A. **Alimentação coletiva. Nutrição Aplicada e Alimentação Saudável.** São Paulo, Editora Senac, 2014. p.179-281. CASTANHEIRA, F.A. Indicadores de logística e de produção de refeições. In: ISOSAKI, M.; GANDOLFO A.S.; JORGE A.L.; EVAZIAN D.; CASTANHEIRA, F.A.; BITTAR, O.J.N.V. **Indicadores de nutrição hospitalar.** São Paulo, Editora Atheneu, 2015. p.25-36. CONCEIÇÃO, S.V.; QUINTÃO, R.T. Avaliação do desempenho logístico da cadeia brasileira de suprimentos de refrigerantes. **Gestão & Produção**, v.11, n.3, p.441-453,2004.

PALAVRAS-CHAVE: fornecedores, desempenho, avaliação

¹ Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, nrpd.ichc@hc.fm.usp.br

² Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, vilma.ribeiro@hc.fm.usp.br

³ Instituto da Criança do Hospital das Clínicas da FMUSP, cristina.k@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, mayara.ribeiro@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, miyoko.nakasato@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto Central do Hospital das Clínicas da FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

⁷ Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP, stefany.prado@hc.fm.usp.br

⁸ Instituto da Criança do Hospital das Clínicas da FMUSP, ana.alves@hc.fm.usp.br