



Manual do **FORNECEDOR**

ADM-MAN-1.103 / Rev.: 25 / Data: 20/12/2021



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES





Sumário

QUEM SOMOS	2
HISTÓRICO DE EXCELÊNCIA	2
FILOSOFIA	4
MAPA CORPORATIVO	5
CONDUTA DO FORNECEDOR	6
SAÚDE E SEGURANÇA	7
PROTEÇÃO SOCIOAMBIENTAL.....	7
CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO E REGULAMENTOS APLICÁVEIS	8
CONFLITOS DE INTERESSES	8
MONITORAMENTO E CONFORMIDADE	8
GESTÃO DE FORNECEDORES	8
1. PROGEAB - Programa de Gestão de Abastecimento	10
CENTRO DE COMPRAS	10
CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO - COMPRAS	12
DISTRIBUIDORA	14
2. PROGEPRO - Programa de Gestão de Procedimentos	15
REGULAÇÃO DE OPME	15
FUNDOS DE ALTO CUSTO	18
PROMOÇÃO À SAÚDE – ÁREA DE ATENÇÃO DOMICILIAR	21
3. PROGETEC – Programa de Gestão de Tecnologia	27
NTI.....	27
4. ADMINISTRATIVO	31
LOGÍSTICA E PATRIMÔNIO	31
GESTÃO DE PESSOAS.....	32
RECONHECIMENTO AOS FORNECEDORES	33
GLOSSÁRIO	34





BOAS-VINDAS

Prezado Fornecedor,

É com muita satisfação que entregamos aos fornecedores da Unimed Central de Serviços – RS este manual, que tem como objetivo principal compartilhar nossos valores e diretrizes estratégicas, visando construir e garantir uma parceria que resulte em ganhos para ambas as partes.

O Manual de Fornecedores apresenta formas de aprimorarmos os processos, buscando, assim, assegurar a conformidade, o controle e a garantia na qualidade de fornecimento. Os fornecedores, por sua vez, têm papel fundamental nesse contexto, pois somente com a cooperação conseguiremos atingir a excelência nos serviços prestados.

Acreditamos que, com a implementação desse manual, ajudaremos nossos fornecedores no desenvolvimento de seus processos, contribuindo com a melhoria mútua de nossa competitividade e sucesso, o que possibilita assegurar a qualidade de nossos produtos, integridade das nossas operações e, conseqüentemente, a satisfação dos clientes da Unimed Central de Serviços - RS.



Dr. Jorge Guilherme Robinson
Diretor Presidente
Unimed Central de Serviços - RS



QUEM SOMOS

A Unimed Central de Serviços - RS foi constituída em 13 de dezembro de 1997, tendo como finalidade administrar direta ou indiretamente os serviços auxiliares necessários à atividade médica cooperativada.



Selo do Sistema Unimed - RS

É uma empresa integrante do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed - RS, do qual também fazem parte a Unimed Federação/RS, o Instituto Unimed/RS a Unicoopmed e a Uniair Transporte Aeromédico.

Desde a sua fundação, a Unimed Central de Serviços - RS elaborou e implantou, junto com as Unimeds do RS (Filiadas), diversos Programas específicos que visam à redução de custos e à utilização recíproca dos serviços auxiliares e administrativos.

HISTÓRICO DE EXCELÊNCIA

A Unimed Central – RS está em constante busca da melhoria contínua para que alcance resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializem, em níveis de excelência, e que atendam às necessidades das partes interessadas.

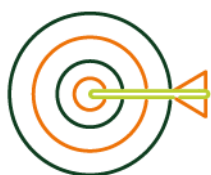


FILOSOFIA



NEGÓCIO

Fomentar desenvolvimento e gerar economia.



MISSÃO

Prestar serviços de excelência e oferecer soluções competitivas.



VISÃO 2024

Ser reconhecida como agente inovador e facilitador do desempenho dos clientes.



VALORES

Ética

Cooperativismo

Desenvolvimento e valorização das pessoas

Gestão participativa e transparente

Comprometimento com as Filiadas

Parceria com fornecedores e clientes

Excelência nos relacionamentos

Responsabilidade socioambiental



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES





MAPA CORPORATIVO

Alguns objetivos norteiam as atividades da Unimed Central de Serviços - RS, que envolvem o desenvolvimento das Filiadas, clientes e processos internos. Conheça os objetivos estratégicos da gestão 2018-2020:



MAPA CORPORATIVO 2022-2024

PROPÓSITO

Fomentar desenvolvimento e gerar economia.

MISSÃO

Prestar serviços de excelência e oferecer soluções competitivas.

VISÃO 2024

Ser reconhecida como agente inovador e facilitador do desempenho dos clientes.

VALORES

- Ética
- Cooperativismo
- Desenvolvimento e valorização das pessoas
- Gestão participativa e transparente
- Comprometimento com as Filiadas
- Parceria com Fornecedores e Clientes
- Excelência nos relacionamentos
- Responsabilidade socioambiental

ECONÔMICO-FINANCEIRA - Maximização dos resultados e fomento do crescimento sustentável

1 - Ampliar a economia para as Filiadas

2 - Garantir a solidez econômico-financeira

CLIENTES E MERCADO - Ampliação de mercado e superação das expectativas dos clientes

3 - Ampliar a participação nos mercados de atuação

4 - Fortalecer o relacionamento e promover a fidelização dos Clientes estratégicos

5 - Oferecer soluções inovadoras e competitivas para as Filiadas

PROCESSOS INTERNOS - Aperfeiçoamento dos processos como diferencial competitivo

6 - Aprimorar e garantir a alta performance dos processos da cadeia de valor

7 - Fortalecer as parcerias estratégicas com as partes interessadas

PESSOAS - Engajamento das pessoas e equipes visando a alta performance

8 - Desenvolver líderes de alta performance

9 - Adaptar a cultura e o modelo de gestão de pessoas à transformação digital

10 - Engajar as pessoas com a cultura da responsabilidade socioambiental

11 - Buscar a excelência tecnológica para o aprimoramento dos negócios



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES





CONDUTA DO FORNECEDOR

Na Unimed Central de Serviços - RS, assumimos o compromisso pela busca da excelência dos serviços prestados, através de uma conduta ética e responsável em todas as atividades desenvolvidas. Esperamos o mesmo compromisso dos fornecedores e prestadores de serviços.

Por esse motivo, estabelecemos princípios de Conduta do Fornecedor, os quais compartilhamos e esperamos que sejam cumpridos em todas as atividades relacionadas direta ou indiretamente, ao Sistema Unimed - RS como demonstração do interesse na manutenção da parceria. O desenvolvimento da parceria com fornecedores prima pela realização de atividades em conjunto, potencializando competências complementares e benefícios para as partes envolvidas.

Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed. Realizar negócios com fornecedores de boa 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.

Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.

Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral

Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde





Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.

Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde.

Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

SAÚDE E SEGURANÇA

O fornecedor disponibilizará para os seus colaboradores um local de trabalho seguro e equipamentos de segurança necessários para a realização de suas atividades, em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis. Comprometendo-se a cumprir os padrões de segurança visando a programar procedimentos para lidar com situações de risco e prevenção de acidentes, como por exemplo, incêndios, vazamentos, acidentes de trabalho, etc.

PROTEÇÃO SOCIOAMBIENTAL

O fornecedor deverá buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo, não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, respeitar toda e qualquer legislação do país, especialmente no que se refere à proibição do trabalho forçado, mão-de-obra escrava e trabalho infantil, bem como, respeitar toda e qualquer legislação do meio ambiente, especialmente preservando-o e não cometendo atos e/ou omissões prejudiciais ao meio ambiente, observando inclusive as normas quanto à destinação de eventuais resíduos decorrentes da sua própria atividade e também a não utilização de insumo objeto de exploração ilegal de recursos naturais.



CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

O fornecedor cumprirá as leis e regulamentos aplicáveis a respectiva atividade, incluindo os relacionados com a fabricação, preço, venda, distribuição, rotulagem, importação e exportação de produtos, bem como os relacionados aos serviços prestados.

CONFLITOS DE INTERESSES

Os conflitos de interesse devem ser notificados pelo fornecedor à Unimed Central de Serviços - RS através do canal de denúncias, que pode ser acessado pela URL: <https://www.unimed.coop.br/web/centralrs/canal-de-denuncias>, informando situações nas quais os interesses particulares de colaboradores interfiram inadequadamente na relação de ambas as instituições. Este canal também pode ser utilizado para denúncias relativas às questões éticas nos relacionamentos com fornecedores e parceiros.

MONITORAMENTO E CONFORMIDADE

O fornecedor compreende que a Unimed Central de Serviços - RS poderá realizar atividades de monitoramento para avaliar o cumprimento dos princípios de conduta, através de visitas técnicas e/ou análise de documentações.

GESTÃO DE FORNECEDORES

Abrange a cadeia de suprimentos de três Programas de Gestão (PROGEAB, PROGEPRO e PROGETEC), bem como áreas de apoio (Gestão de Pessoas e Logística e Patrimônio), respeitando suas singularidades. O objetivo da Gestão de Fornecedores é estabelecer critérios para a qualificação, seleção e avaliação. Este processo conta com o apoio do Comitê Gestão de Fornecedores, representado pelas áreas que atuam com fornecedores, dentro dos Programas mencionados acima, bem como os setores de apoio.

Qualificação e Seleção de Fornecedores



- Qualificação: este item está de acordo às necessidades específicas de cada área.
- Seleção: a seleção dos fornecedores é decorrente das necessidades dos clientes, bem como das áreas da Unimed Central - RS, seja pela busca de preços, qualidade e agilidade.

Confira a seguir os Programas e os setores de apoio:





1. PROGEAB - Programa de Gestão de Abastecimento

O Programa de Gestão de Abastecimento (PROGEAB) objetiva proporcionar redução de preços de medicamentos e materiais hospitalares, garantindo a origem e a qualidade dos produtos e gerando economia para os serviços próprios e credenciados das Filiadas, reduzindo seus custos assistenciais. Confira as áreas que atuam com fornecedores:

CENTRO DE COMPRAS

Efetua negociação e compras para todas as Unimeds do RS (Filiadas) contemplando medicamentos, materiais hospitalares e insumos de saúde com mais de 100 fornecedores cadastrados e 15 mil produtos negociados. Para as compras efetuadas pelo Centro de Compras, o fornecedor emite nota diretamente para a Filiada solicitante, bem como realiza a entrega nas instalações da mesma.

Fornecedores: distribuidores de materiais e medicamentos hospitalares.

Qualificação: acompanhamento e tratamento das não conformidades geradas pelos fornecedores, bem como seu IDF.

Documentação:

- Contrato Social e alterações
- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Alvará de localização
- Autorização Funcionamento da Empresa (AFE – D.O.U), publicação no Diário Oficial da União; (2)
- Alvará da Vigilância Sanitária (2)
- Certificado de Regularidade de Farmácia (CRF) (2)
- Certificado ou manual de Boas Práticas
- Declaração de Transporte (1)



- Carta de Autorização para Distribuição

- (1) Termo de responsabilidade quanto à utilização de transportadoras que atendam às normas vigentes para transporte de materiais e medicamentos hospitalares.
- (2) Caracterizados como documentos críticos, quando vencidos há mais de 30 dias, o cadastro do fornecedor deve ser bloqueado.

Critérios de Avaliação:

Condições comerciais	0,30
Pontualidade e prazo de entrega	0,25
Integridade dos produtos	0,10
Quantidade	0,10
Resolução não conformidades	0,25

Critério – Condição comercial (CC)

- Pedidos entregues de acordo com a condição comercial: (CC x 10)
- Pedidos entregues parcialmente de acordo com a condição comercial: (CC x 05)

Critério – Pontualidade e Prazo de Entrega (PZ)

- Pedidos entregues de acordo com o prazo estipulado: (PZ x 10)
- Pedidos entregues com até 02 dias de atraso: (PZ x 07)
- Pedidos entregues com até 06 dias de atraso: (PZ x 03)
- Pedidos entregues com mais de 07 dias de atraso: (PZ x 00)

Critério - Integridade dos produtos (IP)

- Pedidos entregues com todos os produtos sem avaria: (IP x 10)
- Pedidos entregues com avaria em alguns dos produtos: (IP x 05)



- Pedidos entregues com todos os produtos avariados: (IP x 00)

Critério – Quantidades entregues (PQ)

- Pedidos entregues com as quantidades de acordo com o pedido: (PQ x 10)
- Pedidos entregues com quantidades parciais: (PQ x 00)

Critério – Resolução de não-conformidades (RP)

- Resolução em até 02 dias – RP x 10
- Resolução em até 05 dias – RP x 06
- Resolução fora do prazo – RP x 02
- Não resolvido – RP x 00

CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO - COMPRAS

Realiza negociações em grande escala, diretamente das indústrias, a fim de viabilizar custos menores para as Filiadas, e disponibilizar produtos competitivos para área comercial, primando pela parceria estratégica com fornecedores.

Seleção: pesquisa de mercado, reuniões de negociações e condição comercial.

Qualificação: se dá por meio da verificação da documentação dos fornecedores.

Documentação:

- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Contrato Social e última alteração
- Autorização Funcionamento da Empresa (AFE)
- Alvará de localização pela Prefeitura Municipal



- Autorização de distribuição “*”
- Alvará da Vigilância Sanitária
- Alvará Prevenção Contra Incêndios
- Certidão Responsabilidade Técnica

“*” será solicitado quando necessário.

Critérios de Avaliação:

Integridade dos produtos (IP)	40
Performance na entrega (PE)	30
Resolução não conformidades (RNC)	30

Critério Integridade dos Produtos (IP)

Serão avaliadas e pontuadas as seguintes situações:

- Produto Avariado – Produtos que vierem avariados
- Produto com Defeito – Produtos que vierem com defeito
- Validade Curta - Produtos que vierem com validade inferior a 1 ano, sem o aviso prévio e o aceite do setor de compras
- Temperatura fora do especificado - Produtos refrigerados fora da temperatura especificada

Critério Performance na Entrega (PE)

Serão avaliadas e pontuadas as seguintes situações:

- Falta Volume - Notas com falta de volume
- Falta Quant. Embalagem - Notas com faltas de produto na embalagem
- Atraso Entrega – Notas que não cumprirem o agendamento - atrasos



- Produto Enviado Trocado – Notas que vierem com produtos trocados (nota x físico)
- Desacordo Comercial – Notas com desacordo comercial (Prazo de pagamento e preço incorreto, etc.)
- Lotes Trocados: produtos que vierem com lotes trocados (nota x físico). Nesse caso, será solicitado carta de correção.
- Validade com divergente: produtos que vierem com validades divergente da nota com físico.

Critério Resolução de Não Conformidade (RNC)

Serão avaliadas e pontuadas as seguintes situações:

- A resolução da RNC fora do prazo (30 dias).

DISTRIBUIDORA

Contrata serviços terceirizados de transportadoras, para fazer a entrega dos medicamentos e materiais para os clientes do Centro de Distribuição, bem como faz uso do transporte próprio da Unimed Central - RS.

Seleção: pesquisa de mercado, reuniões de negociação, condição comercial, área de atuação e prazo de entrega.

Qualificação: se dá por meio da verificação da documentação das transportadoras.

Documentação:

- Contrato Social e última alteração
- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Autorização Funcionamento da Empresa (AFE)
- Alvará de localização pela Prefeitura Municipal



- Alvará da Vigilância Sanitária
- Certificado de Regularidade de Farmácia (CRF)
- Certificado de Dedetização

Critérios de Avaliação:

Pontualidade/prazo de entrega	0,40
Resolução não conformidades	0,40
Integridade dos produtos	0,20

***Atendimento:** anualmente, são realizadas pesquisas por amostragem com clientes de cada transportadora, selecionados por porte e região. Nesta pesquisa são questionados critérios de atendimento, como: cordialidade, apresentação, agilidade, etc., de forma a extrairmos a satisfação dos clientes em relação ao atendimento dado pelas transportadoras. Estes resultados são convertidos em uma nota, que será utilizada como critério de desempate (se houver) ao IDF apurado conforme os critérios de avaliação citados acima. Os resultados desta pesquisa são validados com as transportadoras em reuniões de negociação e de Pesquisa de Necessidades e Expectativas de Fornecedores.

2. PROGEPRO - Programa de Gestão de Procedimentos

Objetiva agilizar, padronizar e gerenciar a realização de procedimentos médicos, especialmente os de maior complexidade e de maior custo, com as mesmas garantias de qualidade e visando a redução dos custos assistenciais para as Filiadas. As áreas do PROGEPRO que atuam com fornecedores são:

REGULAÇÃO DE OPME

Gerencia a utilização de órteses, próteses, materiais especiais e medicamentos de alto custo para procedimentos em usuários atendidos em todo o estado, credencia fornecedores, negocia preços e realiza auditoria médica especializada, verifica as corretas indicações dos materiais e medicamentos nos procedimentos. Conta com



uma Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências, que avalia e compara com as melhores práticas e os resultados do uso de tecnologias.

Fornecedores: órteses, próteses, materiais especiais e medicamento de alto custo.

Qualificação: além de avaliação documental, a qualificação pode ser complementada por visita técnica.

Durante as visitas, serão verificados aspectos técnicos pertinentes aos serviços a serem prestados ao Sistema Unimed RS. Tem por objetivo, conhecer, analisar e qualificar os fornecedores que comercializam produtos de OPME.

Essa visita é formalizada em formulário técnico específico para este fim. Ao final, o fornecedor recebe uma pontuação informando se está apto a atender o Sistema Unimed RS.

Check-List para visita técnica de qualificação de fornecedor:

- Informações comerciais e estruturais
- Classificação de riscos cabíveis aos OPME's cadastrados
- Informações do Sistema da Qualidade e Qualificação Técnica
- Políticas de Meio Ambiente
- Responsabilidade Social
- Informações sobre saúde ocupacional
- Transporte e armazenagem de OPME
- Rastreabilidade de materiais
- Qualidade de instrumentais
- Gestão de Compliance

Documentos necessários para cadastro:

AFE (Autorização de Funcionamento de Empresa)	OB
Alvará da Prefeitura (Localização)	OB
Alvará Prevenção Contra Incêndios	OB
Alvará da Vigilância Sanitária	OB
Certificado de Boas Práticas de Fabricação CBPF ou Certificado de Boas Práticas de Importação – BPI.	OB



Certificado de Boas Práticas de Distribuição CBPDA ou manual	RE
Responsável Técnico - CRF / CRM	OB
Autorização de distribuição e comercialização	OB
Contrato Social ou última atualização contratual	OB
Declaração de Transporte	OB
LEGENDA – OB: Obrigatório e RE: Recomendável	

Os fornecedores qualificados serão avaliados por seu desempenho a cada entrega, gerando pontuação das não conformidades para o indicador IDF – Índice de Desempenho do Fornecedor.

As ocorrências de não conformidades serão encaminhadas por e-mail, notificando aqueles que estiverem com alguma irregularidade no processo.

Critérios de Avaliação:

Critérios	Pontuação	Ocorrências
Pontualidade/ Prazo de entrega/ Disponibilidade	0,375	Atraso na entrega
		Cirurgia remarcada
		Troca de fornecedor
		Cirurgia cancelada
		Entrega incompleta
Flexibilidade de negociação	0,3125	Material nunca utilizado
		Material utilizado com valor menor
		Material utilizado com o mesmo valor
		Valor diferente do negociado
		Sem retorno
		Sem acordo comercial





Não conformidade	0,3125	Atraso no envio do orçamento
		Atraso na Confirmação da entrega
		Orçamento com valor incorreto
		Orçamento incompleto e / ou com dados incorretos
		Material diferente do solicitado
		Atraso ou falta de documentação
		Falta de retorno em questionamento específico
		Não conformidade técnica

FUNDOS DE ALTO CUSTO

O FAC ONCO (Fundo de Eventos Oncológicos e Imunobiológicos de Alto Custo) gerencia as terapias anti-neoplásicas, radioterápicas e imunobiológicas realizadas pelos beneficiários das Unimed participantes deste Fundo, provendo pareceres técnicos dos tratamentos solicitados, credenciando prestadores de serviço, realizando auditoria e pagamentos das contas.

Fornecedores: prestadores de serviços de oncologia e radioterapia.

1. Seleção:

A seleção é decorrente do interesse de credenciamento do próprio Prestador ou por necessidades das Filiadas, seja pela busca de ampliação da rede, preços ou qualidade, conforme ilustração abaixo:



- I. O comunicado é feito ao FAC ONCO, através de contato telefônico ou e-mail, pelo Prestador ou Filiada.
- II. Ocorre por meio do preenchimento do formulário de informações cadastrais disponibilizado ao Prestador.





III. Documentação (legal e técnica):

- CNPJ
- Contrato ou Estatuto Social (com última alteração, se houver)
- RG e CPF dos sócios da empresa
- Alvará de Localização
- Alvará de Vigilância Sanitária
- Certificado de inscrição de empresas junto ao CREMERS
- Registro no Conselho Nacional de Saúde (CNES)
- Diplomas de graduação, especialização e cópia da carteira do conselho profissional dos médicos e técnicos que atuam no serviço
- Certidão de Responsabilidade Técnica (COREN)
- Certidão de Regularidade (CRF)
- Notas Fiscais e descritivos técnicos dos equipamentos (cabine de segurança biológica classe II B2, insuflador de ar, documentos de calibragem e desfibrilador)
- Plano de Proteção Contra Incêndio (PPCI)

IV. Na visita técnica, através de checklist, são verificados os seguintes itens:

- Recursos físicos e estruturais
- Ambulatório
- Serviço de enfermagem e farmácia
- Higienização e manutenção
- Administração
- Tratamento de resíduos
- Responsabilidade socioambiental
- Informações gerais

2. Sistema de Avaliação - Índice de Desempenho do Fornecedor - IDF:



O FAC ONCO, possui critérios específicos para mensurar o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), conforme demonstrado a seguir:

2.1. Avaliação dos Processos Operacionais – Peso 1,00 (1ª etapa)

Consiste em avaliar as atividades administrativas desenvolvidas pelos Prestadores credenciados. A coleta de dados ocorrerá mensalmente por meio das transações (faturamento e autorizações) realizadas entre o Prestador e FAC ONCO.

CRITÉRIO	FATOR OBSERVÁVEL	PESO
Solicitações corretas	Incidência de autorizações solicitadas corretamente	0,30
Apresentação das Contas	Contas apresentadas corretamente	0,30
Glosas e Divergências	Incidência de glosas nas contas apresentadas (atenção à negociação vigente).	0,40

Todos os dados serão registrados e mensurados em Excel.

O ciclo de avaliação e informe de resultados (IDF) ao fornecedor ocorrerá a cada seis meses, via e-mail.

2.2. Tratativas:

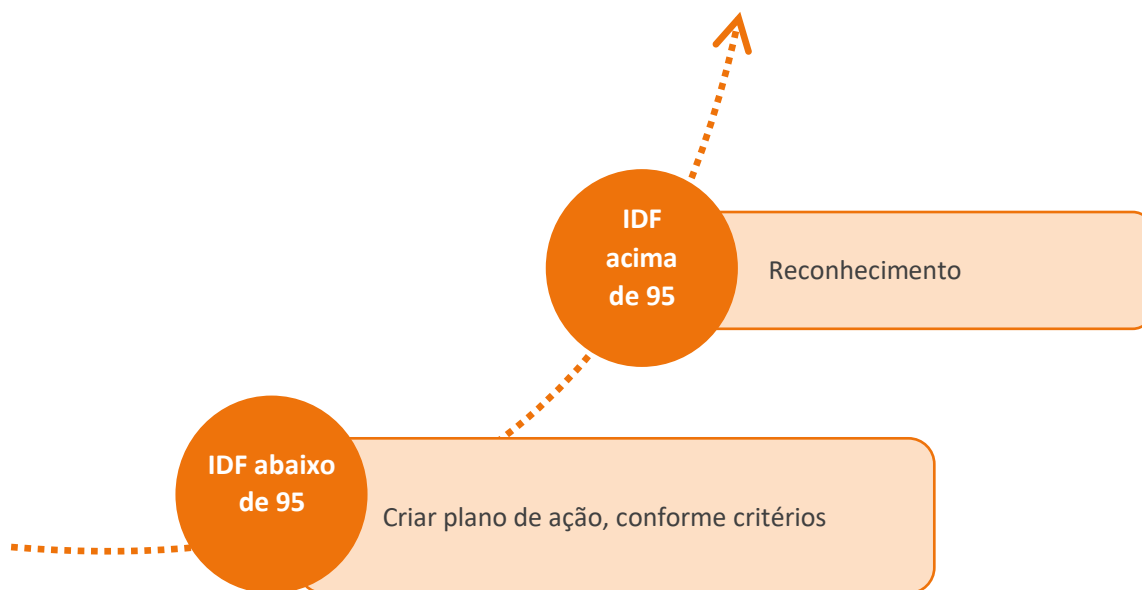
As tratativas necessárias, oriundas dos resultados do IDF, são realizadas através de ações individualizadas com cada fornecedor, conforme critério de reincidência e de acordo com a necessidade identificada pelo FAC ONCO.

O intuito principal é identificar as causas dos problemas reincidentes, buscando melhorar o processo e consequentemente o desempenho para o próximo semestre.

2.3. Reconhecimento:

Anualmente em evento a Unimed Central - RS reconhece os três fornecedores destaque que atingem o nível de excelência acima de 95 %. Havendo empate, será considerado o volume de atendimentos para definição do mesmo.





PROMOÇÃO À SAÚDE – ÁREA DE ATENÇÃO DOMICILIAR

A Promoção à Saúde é o setor destinado à prestação de serviços de atenção domiciliar, gerenciamento de casos crônicos e rastreamento de risco de câncer aos beneficiários das Filiadas do estado do Rio Grande do Sul que possuam critérios para os respectivos serviços. A Atenção Domiciliar conta com o atendimento a beneficiários residentes na cidade de Porto Alegre ou Região Metropolitana. Já o Gerenciamento de Crônicos abrange todo o estado do Rio Grande do Sul.

Fornecedores: prestadores de serviços de Assistência Domiciliar (Home Care) credenciados e qualificados pelo setor.

Qualificação: definida através de documentação ou visitas técnicas.

Documentação:

- Alvará da Vigilância Sanitária/Saúde
- Alvará de Localização da Prefeitura Municipal
- Alvará de Proteção e Prevenção contra Incêndio
- Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES



- Diploma e Registro do Médico Responsável Técnico no Conselho Regional de Medicina do RS – CREMERS
- Diploma dos Profissionais que atuam no serviço
- Registro dos Responsáveis Técnicos nos respectivos Conselhos de Classe Competentes
- Certificado de Inscrição de Empresas nos Conselho Regional de Medicina do RS – CREMERS, no Conselho Regional de Enfermagem do RS - COREN/RS, no Conselho Regional de Farmácia do RS - CRF/RS (quando a empresa possuir estoque de medicamentos em sua sede)
- Contrato ou Estatuto Social (atualizado)
- CNPJ
- Cópia do RG e CPF dos Sócios da Empresa e Resp. Técnico
- Informações Bancárias (cópia de cabeçalho de extrato de C/C ou cópia de cheque onde conste, Banco, Nº Agência e Nº da Conta Corrente)
- Cópia das NF de compra ou descritivo técnico dos equipamentos disponíveis (deve constar: marca, ano, modelo, capacidade, certificações, etc.) – Não obrigatório
- Ficha Cadastral
- Regimento Interno
- Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais (POPs) – não obrigatório na seleção
- Programa/planilhas de controle e rastreabilidade dos Materiais e Medicamentos utilizados
- Programa de Controle de Infecções e Eventos Adversos
- Planilhas e Gráficos das Taxas de Avaliação da Assistência Domiciliar e frequência de envio a ANVISA. Anexar as duas últimas planilhas encaminhadas com os respectivos protocolos de recebimento
- Programa de Operação do Telefone de Plantão - não obrigatório na seleção
- Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde
- Contrato com Empresas Regularizadas de Transporte e Destinação Final de Resíduos Sólidos de Saúde, acompanhado da documentação de registro e Alvarás destas empresas, bem como rastreabilidade da destinação final dos resíduos



- Contrato com Empresas Regulamentadas de Locação de Equipamentos Médicos e Gases Medicinais e Eletro médicos, acompanhado da documentação de registro e Alvarás destas empresas
- Esquema de Atendimento de Emergência 24 horas por dia. Se realizada por terceiros, apresentar o Contrato com Empresas Regulamentadas de Atendimento de Emergência 24 horas, acompanhado da documentação de registro e Alvarás desta empresa

A entrega destes documentos por parte dos prestadores é a primeira etapa do processo de seleção. A não entrega de alguns dos documentos (exceto os não obrigatórios), torna o prestador inapto para o credenciamento. Já para os documentos não obrigatórios e que não foram apresentados, deverá ocorrer uma justificativa onde será avaliada pela Atenção Domiciliar a necessidade ou não do envio do mesmo.

Visita Técnica

A visita técnica da Atenção Domiciliar tem o objetivo de conhecer a estrutura física dos Prestadores em processo de credenciamento e realizar a manutenção dos já selecionados. A visita possui um formulário desenvolvido para este fim, e no momento da visita técnica o fornecedor avaliado já recebe uma segunda via deste formulário, contendo as sugestões de melhorias caso houverem.

Os resultados da visita técnica servem como norteadores para apontamentos de possíveis melhorias existentes ao prestador, no entanto, não está inclusa como critério de avaliação para geração do IDF da área.

Critérios de Avaliação:

Avaliação dos Processos Internos

Corresponde a avaliação dos processos administrativos e assistenciais do prestador. É realizada mensalmente, pontuada no decorrer do mês em análise e finalizada no faturamento das contas. Os processos avaliados são divididos em grupo e, cada um deles, possui um peso específico de acordo com o seu grau de importância.

A nota mensal dos processos internos corresponde: 100 – [Soma das notas das inconformidades]



Possuímos 3 formulários distintos e direcionados individualmente a cada atividade fim do prestador, conforme destacado abaixo.

Prestadores de Serviços de Atenção Domiciliar:

Atendem com equipe técnica, multiprofissionais, equipamentos e insumos. Para este prestador o formulário contempla 25 perguntas, divididas em 05 grupos de avaliação: Gestão do Prestador, Prorrogações Complementos, Faturamento, Documentação de cadastro e contratações.

Gestão do Prestador (Peso 30)	Falta de Comunicações prévias de inconformidades à equipe Unimed
	Problemas com equipamentos/mobiliários (qualidade, organização de entrega e retirada)
	Inadequação nas entregas dos itens (atraso, múltiplas entregas, postura do profissional, ausência de protocolo de entrega)
	Inadequação dos itens entregues (qtdes insuficientes e/ou ausentes, falta de qualidade)
	Inadequação de comportamento ou apresentação de equipe (equipe de gestão e/ou do próprio atendimento)
	Entrega de itens sem autorização prévia
	Ausência/inadequação da mediação de conflitos
	Problemas na gestão de escalas oriundos do prestador (furo de escala, falta de comunicação/formalização de dispensas)
	Outros
Prorrogações e Complementos (Peso 20)	Entrega dos relatórios multiprofissionais fora do prazo
	Plano de Atendimento com informações desatualizadas
	Solicitações fora do prazo
	Solicitações sem justificativa técnica
Fechamento e Faturamento (Peso 25)	Inconformidades nas evoluções (ausência de carimbo/assinatura, fora de ordem, ilegível, outros)
	Inconformidade nos relatórios multiprofissionais (ausência, inadequação, outros)



	Inconformidades nas prescrições médicas e/ou de enfermagem (ausência da prescrição, problemas nas checagens, outros)
	Cobrança de PAD conforme autorização, sem revisão da utilização
	Cobranças de itens não autorizados
	Itens lançados no sistema com codificações ou datas erradas
	Contas lançadas sem anexos dos documentos
	Atraso na entrega das contas
Controle Documental - Contratações (20)	Tipos de Documentos entregues fora do prazo
	Tipos de Documentos incompletos
	Ausência de tipos de documentos
Controle Documental - Cadastro (5)	Documentos vencidos e sem atualização

Prestadores de Serviços de Remoções:

Atendem com o serviço de deslocamento dos pacientes com ambulância equipadas com as necessidades clínicas.

Para este prestador o formulário contempla 08 perguntas, divididas em 02 grupos de avaliação: Gestão do Prestador e Faturamento.

Gestão do Prestador (Peso 70)	Falta de agilidade no atendimento das solicitações
	Não cumprimento do horário pré agendado da remoção
	Falta de Comunicação prévia à equipe Unimed
	NF emitida antes da autorização
	Atraso na entrega da NF
Faturamento (Peso 30)	NF com quantidades divergentes
	NF com valores divergentes
	NF com dados incorretos

Prestadores de Serviços de Gases:



Atendem com o serviço de fornecimento de gases e equipamentos para de serviços de oxigenoterapia, ventilação assistida invasiva e não invasiva sendo essas terapias caracterizadas para suporte a vida.

Para este prestador o formulário contempla 12 perguntas, divididas em 03 grupos de avaliação: Gestão do Prestador, Complemento e Faturamento.

Gestão do Prestador (Peso 50)	Falta de agilidade no atendimento das solicitações
	Inadequação dos equipamentos
	NF emitida antes da autorização
	Atraso na entrega da NF
	Inadequação de apresentação da equipe
	Cobrança inadequada de itens à família
	Entrega de itens sem autorização prévia
Complemento (Peso 20)	Solicitações fora do prazo
	Solicitações sem justificativa técnica
Faturamento (Peso 30)	NF com quantidades divergentes/indevidas
	NF com valores divergentes/indevidos
	NF com dados incorretos

Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF):

O Índice de Desempenho de Fornecedores da Promoção à Saúde é gerado através nota semestral da Avaliação de Processos Internos do Prestador.



3. PROGETEC – Programa de Gestão de Tecnologia

O Programa de Gestão de Tecnologia da Informação objetiva oferecer soluções inovadoras e prestar serviços tecnológicos qualificados aos seus clientes, buscando melhoria dos processos e da gestão dos mesmos, com redução dos custos operacionais, atuando com fornecedores para as seguintes atividades e áreas:

NTI

O Núcleo de Tecnologia da Informação negocia equipamentos, sistemas, tarifas de telefonia, etc., desenvolve e implanta projetos, mantém rede estadual de dados e voz e disponibiliza estrutura física e de pessoal para assessoria e suporte ou para hospedagem centralizada de sistemas das Filiadas, bem como conduz o Planejamento Estratégico de TI para o Sistema Unimed RS.

Fornecedores de Hardware: fabricantes ou representantes de equipamentos, dispositivos, componentes e circuitos integrados.

Fornecedores de Software: desenvolvedores ou representantes de programas, sistemas e aplicativos.

Fornecedores de Serviços: serviços de impressões (cartões e guias TISS) e de telefonia.

Critérios de qualificação dos fornecedores:

Documentos:

- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Contrato ou Estatuto Social (com última alteração se houver)
- Alvará de localização
- Ficha Cadastral
- Alvará de Prevenção e Proteção contra incêndios





Inspeção de Mercado

Analisa informações sobre o fornecedor, bem como o software/hardware/ produto, através de cases e publicações periódicas. Estas informações são obtidas através do documento de análise de referências comerciais do fornecedor.

Reunião com o Fornecedor

Entrevista estruturada: método utilizado para conhecer e compreender as funcionalidades do produto oferecido pelo fornecedor.

Necessidades para o projeto

Etapa onde são descritas ao fornecedor as características do projeto para compreensão das necessidades, ajustes no produto já disponível ou para desenvolvimento. Nesta etapa apresenta-se a tabela de requisitos, que foi definida em reunião com as partes interessadas do projeto, seguindo basicamente três atividades:

- a) Determinação dos requisitos;
- b) Análise dos requisitos, determinando o estado;
- c) Registro dos requisitos em tabela.

Nessa etapa utilizamos as seguintes ferramentas, em forma de questionário, que são enviadas ao fornecedor.

a) Qualificação de Referências Técnicas: qualifica os fornecedores, caracterizando temas como: tecnologias utilizadas, Segurança, Sistema de Help Desk do fornecedor, entre outros.

b) Qualificação de Referências de Negócio: promove análise de negócio dos sistemas disponibilizados pelos fornecedores.



Investigação

Fornece informações sobre a qualidade do produto em relação ao contexto em que deve atuar. Pode incluir a utilização do produto para averiguação (teste/protótipo).

Critérios de avaliação dos Fornecedores:

Condições Comerciais = 25%

Atributo destinado para verificar as condições comerciais negociadas e se necessário, as condições de licenciamento dos produtos.

Comprometimento = 25%

Atributo destinado para verificar a pontualidade e prazo de entrega de hardware, software, produtos, projetos e orçamentos nos processos de pré-venda e pós-venda.

Integridade dos Produtos e Serviços = 3,5%

Atributo para avaliar o nível de integridade dos produtos. Também avalia a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo fornecedor.

Tecnologia = 7%

Atributo para avaliar a tecnologia aplicada nos produtos do fornecedor.

Avalia se o produto do fornecedor está adequado à evolução tecnológica do mercado e se há um plano para acompanhamento destas evoluções.

Help Desk = 25%

Atributo utilizado para avaliar a qualidade de suporte e atendimento dos chamados/solicitações feitas ao fornecedor. Avalia se ele possui ferramentas on-line para atendimento, se possui central de atendimento 24X7, disponibilidade de atendentes, ouvidoria, FAQ's disponíveis on-line, controle de chamados com histórico acessível ao cliente e metodologia de controle de chamados.



Metodologia de implantação e de apoio ao negócio = 7%

Atributo que avalia a metodologia utilizada pelo fornecedor para implantação/atualização dos serviços e projetos desenvolvidos.

Forma de Atualização, Divulgação e Melhorias dos Produtos = 7%

Atributo para avaliar a documentação existente do produto. Também avalia a forma de liberação de novas versões e como são disponibilizadas as atualizações dos produtos.

Cada um dos itens acima é avaliado por condições de nível de atendimento dos requisitos. Para cada uma destas condições é aplicado um percentual sobre o valor dos itens, conforme demonstrado abaixo.

	1- Não atende o requisito	2- Atende o requisito precisando de ajustes	3- Atende plenamente o Requisito	4- Não se aplica
Percentual	0%	50%	100%	100%



4. ADMINISTRATIVO

São setores de apoio que tem o objetivo de captar, filtrar e disponibilizar as informações necessárias para atendimentos das necessidade e expectativas das partes interessadas, maximizando a gestão dos recursos, disponibilizar informações gerenciais, bem como promover as competências necessárias ao desenvolvimento humano e organizacional.

LOGÍSTICA E PATRIMÔNIO

Tem como objetivo oferecer soluções nas compras de suprimentos e contratações de serviços terceirizados para os processos de apoio da Unimed Central - RS.

Fornecedores: insumos, produtos e serviços.

Qualificação: pesquisa de mercado, qualificação técnica, normas regulamentadoras e reuniões de negociações.

Documentação:

- CNPJ;
- NRs – (6,10,35 – especificar as NRs), ASO, PPRA, PCMSO (observar os tipos de documentos relacionados conforme pertinência;
- Contrato Social e última alteração.

Motivo para selecionar o Fornecedor: orçamento (preço e qualidade);

Critérios de avaliação:

- Conformidade de documentos/Negociação (15%)
- Pontualidade (15%)
- Segurança no trabalho/Integridade dos produtos (30%)
- Comportamento profissional/Quantidades (20%)
- Resolução de não-conformidades (20%)



GESTÃO DE PESSOAS

Equipes e pessoas engajadas e de alta performance.

1.Fornecedores:

Produtos: Uniformes.

Serviços: Plano de Saúde; Odontológico; Vale Alimentação/Refeição; Previdência Privada; PPRA; PCMSO.

Consultorias: Treinamentos; Sistemas de Gestão (TOTVS); jurídica; e Recrutamento e Seleção.

2.Qualificação: Pesquisa de Mercado; Qualificação Técnica; Reuniões de Negociações; Credenciamento no SESCOOP.

3.Critérios de avaliação:

Critérios	Pesos
Prazo	40%
Resolução de Problemas	40%
Atendimento	20%

Categorias	Notas	Bloco de Notas
Ruim	0	Mais de 7 dias de atraso
Regular	3	Atraso de até 7 dias
Bom	7	Atraso de até 3 dias
Ótimo	10	No Prazo

4. Reconhecimento Fornecedores

Anualmente é realizado o Evento Destaque Fornecedores, cujo o objetivo é reconhecer os Fornecedores de cada setor da Unimed Central RS.

O reconhecimento dos Fornecedores do Gestão de Pessoas é realizado pelas seguintes categorias: Produtos; Serviços e Consultorias. Os fornecedores são



avaliados de acordo com os critérios acima expostos, se necessário, também podem ser avaliados de maneira compartilhada com outro setor/metodologia de avaliação. Quando houver muitos fornecedores ranqueados acima do nosso RPI (90%), para definir os fornecedores que serão premiados. Aplicamos os critérios de relevância de atuação (utilização do fornecedor) e o impacto no negócio.

RECONHECIMENTO AOS FORNECEDORES

Anualmente é realizado um evento com o objetivo de desenvolver a parceria com os fornecedores, no qual são reconhecidos os três fornecedores destaques de cada área da Unimed Central - RS. Em caso de empate, é considerado como critério de desempate o volume de negócio.

Todos os fornecedores recebem suas notas através de correspondência eletrônica (e-mail) e são convidados a desenvolverem ações de melhoria, com o objetivo de realizar atividades que possibilitem a melhora da pontuação para o próximo ciclo, assim qualificando cada vez mais a nossa cadeia de suprimentos. O evento também tem como objetivo proporcionar aos fornecedores conhecimento e envolvimento com a filosofia corporativa da Unimed Central - RS. Portanto, além dos fornecedores reconhecidos, é realizado convite para alguns fornecedores a participarem do evento, oportunizando aos mesmos a probabilidade de conhecer a prática, bem como prospectar melhorias em seus processos de fornecimento para futuros reconhecimentos. Confira a seguir como funciona a classificação e ações conforme o IDF.

	Excelente	Bom	Regular	Ruim
IDF	Acima de 95	Entre 70 e 94	Entre 50 e 69	Abaixo de 49





Ações	Realizar tratamentos pontuais	Indicação dos pontos de melhoria.	Estabelecer plano de ação para melhoria com prazo de 60 dias.	Estabelecer plano de ação para melhoria. Não havendo evolução, proceder com o processo de reanálise de credenciamento quando pertinente.
--------------	-------------------------------	-----------------------------------	---	--

Tabela de classificação de desempenho de fornecedores

GLOSSÁRIO

PROGEAB – Programa de Gestão de Abastecimento

PROGEPRO – Programa de Gestão de Procedimentos

PROGETEC – Programa de Gestão de Tecnologia

ADM – Administrativo

GP – Gestão de Pessoas

FAC – Fundo de Alto Custo

PS – Promoção à Saúde

AD – Atenção Domiciliar



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES



www.unimed.coop.br/centralrs

Rua Marechal Rondon, 301
Niterói - Canoas – RS
CEP: 92.120-210

 (51) 3462-6400