

Manual do

# FORNECEDOR

DE-053 v. 04

**Unimed**   
Blumenau

# Sumário

<b>Objetivo</b> .....	<b>3</b>
<b>Apresentação da Unimed Blumenau</b> .....	<b>3</b>
Unidades .....	4
Missão, visão e valores.....	5
<b>Código de Conduta para com Fornecedores</b> .....	<b>6</b>
<b>Gestão de Fornecedores</b> .....	<b>7</b>
Seleção de Fornecedores .....	8
Qualificação de Fornecedores .....	8
Classificação de Fornecedores.....	9
Avaliação de Fornecedores .....	9
Desenvolvimento de Fornecedor .....	10
Desomologação de Fornecedores.....	11
<b>Fechamento da Compra</b> .....	<b>11</b>
<b>Do fornecimento de Produto/Serviço</b> .....	<b>12</b>
Entrega de Produtos.....	12
Procedimentos de Saúde e Segurança .....	13
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde (SCIRAS).....	13
<b>Da responsabilidade social, da sustentabilidade e condutas recomendáveis</b> .....	<b>15</b>
Da conduta profissional e empresarial recomendável .....	15
Das obrigações e responsabilidades .....	16
Do sigilo, da confidencialidade e proteção de dados .....	17
<b>Da política de pagamentos</b> .....	<b>18</b>
Das formas de pagamentos.....	18
Informações sobre pagamentos .....	19

# Objetivo

Este manual tem por objetivo informar aos fornecedores da Unimed Blumenau o processo de aquisição adotado, os critérios para seleção, qualificação, avaliação de seu desempenho e as regras gerais e de conduta.

## Apresentação da Unimed Blumenau

Foi criada através da Associação Médica de Blumenau, que em assembleia no dia 20 de setembro de 1971, decidiu pela fundação da Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares com a sigla SAMED.

Somente em 30 de outubro de 1974 foi adotado o nome atual, Unimed.

A área de ação da Unimed de Blumenau abrange os seguintes municípios: Blumenau, Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Dr. Pedrinho, Gaspar, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó. A sede da Cooperativa está localizada em Blumenau.



**CERTIFICAÇÃO  
ISO 9001**



**CERTIFICAÇÃO  
RN 277**



**SELO OURO  
De Governança e  
Sustentabilidade**

# a) Unidades

## **Operadora:**

Rua das Missões, 455, bairro Ponta Aguda – Blumenau (SC)

## **Hospital Unidade Centro:**

Rua Ingo Hering, 20 – 5º andar, bairro Centro – Blumenau (SC)

## **Pronto atendimento 24h (adulto e pediátrico):**

Rua Almirante Barroso, 1159, bairro Vila Nova – Blumenau (SC)

## **SOS Unimed:**

Rua Almirante Barroso, 1219, bairro Vila Nova – Blumenau (SC)

## **Centro de Promoção e Atenção à Saúde – Cepas:**

Rua Frei Fulgêncio, 131, bairro Vila Nova – Blumenau (SC)



Sede da Operadora



Hospital Unidade Centro



Pronto Atendimento 24h



SOS Unimed



Centro de Promoção e  
Atenção à Saúde - CEPAS



## MISSÃO

---

Promover excelência em saúde de forma sustentável, agregando valor aos cooperados.



## VISÃO

---

Ser uma cooperativa referência no mercado da saúde suplementar, com foco na saúde integral do cliente de forma segura e inovadora.



## VALORES

---

**Cooperação:** Atuar em parcerias, com objetivo comum.

**Ética:** Agir com transparência, respeitando leis, contratos e sobretudo as pessoas.

**Responsabilidade socioambiental:** Contribuir com bem-estar social, respeitando o meio-ambiente.

**Inovação:** Busca de boas ideias e soluções.

**Foco no cliente:** Respeito e excelência nas interações com clientes internos e externos.

**Competência:** Aperfeiçoar constantemente habilidades técnicas e comportamentais.

# Código de Conduta

## para com Fornecedores

- a)** A escolha e contratação de prestadores de serviços e fornecedores baseia-se em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Blumenau, e são conduzidas por meio de processos predeterminados por diretrizes internas que garantam a melhor relação custo-benefício;
- b)** A Unimed Blumenau contratará apenas prestadores de serviços e fornecedores que gozem de boa reputação, exigindo o cumprimento das obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias;
- c)** A Unimed Blumenau fará a gestão dos fornecedores de produtos e serviços conforme descritos neste manual. Para manter o fornecimento de serviços e produtos, necessariamente o fornecedor deve estar em conformidade com os critérios deste item;
- d)** A Unimed Blumenau exigirá, contratualmente, que seus prestadores de serviços atuem com responsabilidade social, cumprindo a legislação, principalmente no que se refere ao trabalho infantil, além de adotar posturas que visem preservar o meio ambiente;
- e)** A Unimed Blumenau exigirá, contratualmente também, de seus prestadores de serviços, as devidas adequações à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/2018, bem como adoção de medidas de segurança e boas práticas relacionadas ao tratamento de dados pessoais e sensíveis, conforme determinada a legislação;
- f)** A apresentação de produtos/serviços e/ou agendamento de visitas de fornecedores devem ser alinhadas previamente com o setor de Suprimentos;
- g)** É proibida a comercialização particular de produtos e serviços, bem como a permuta de mercadorias, por quaisquer meios, nas dependências da Unimed Blumenau;
- h)** Não é permitido manter relações comerciais veladas com empresas em que o colaborador ou pessoas de seu relacionamento tenham proveito ou participação, direta ou indireta, nem devem ser aceitos ou oferecidos favores, brindes ou presentes que possam influenciar as decisões de negócio.

# Gestão de Fornecedores

A Gestão de Fornecedores na Unimed Blumenau é de responsabilidade do setor de Suprimentos.

Toda a gestão de relacionamento com o fornecedor (SRM) está baseada nas condutas e princípios éticos da Instituição e visa tornar mais eficazes os processos e relacionamento entre a empresa e seus fornecedores através da otimização das ações, agregando valor à organização, bem como garantir o fornecimento de produtos ou serviços que atendam requisitos legais e qualidade preestabelecidos.

O processo de Gestão de Fornecedores na Unimed Blumenau é composto pelas etapas:

- Seleção;
- Qualificação;
- Classificação;
- Avaliação;
- Desenvolvimento;
- Desomologação.

## a) Seleção de Fornecedores

A Unimed Blumenau seleciona seus fornecedores com base nos seguintes critérios:

- a) Após a respectiva qualificação e cadastro;
- b) Ter apresentado as melhores condições comerciais dentro do escopo desejado.

### IMPORTANTE!

Sempre que possível, na seleção de seus fornecedores, a Unimed Blumenau favorecerá os fornecedores que apresentarem programas e/ou ações que evidenciem boas práticas em relação à questões sociais e ambientais.

## b) Qualificação de Fornecedores

Para o processo de qualificação e cadastro de fornecedores é necessário a apresentação dos documentos gerais e específicos de acordo com as diretrizes internas da Instituição.

Cabe ao fornecedor manter os documentos de qualificação atualizados para garantir o fornecimento de produtos e serviços à Unimed Blumenau.



## c) Classificação de Fornecedores

Os Fornecedores da Unimed Blumenau serão classificados em:

**Crítico** – que atenda um ou mais critérios abaixo:

- Fornecem produtos ou serviços com poucas opções de fornecedores aptos para o fornecimento;
- Realizam prestação de serviços que tem interface e impacto na Assistência, Cooperado e imagem da Cooperativa;
- São controladores e/ou operador de dados sensíveis.

**Convencional** – possuem mercado competitivo, porém a falta pode gerar impacto nos processos.

**Baixo impacto** – são facilmente substituíveis por similares e não geram impactos nos processos.

## d) Avaliação de Fornecedores

A medição e análise do desempenho do fornecedor dentro dos parâmetros estabelecidos no SLA (acordo a nível de serviço) faz parte da qualificação e é real o objetivo de se verificar o nível de qualidade com o qual a Unimed Blumenau está sendo atendida e sanar eventuais não conformidades de atendimentos.

São utilizadas quatro formas de avaliação de fornecedores que serão aplicadas dependendo do tipo de produto/serviço e sua criticidade:

- Avaliação Inspeção de Recebimento;
- Avaliação Periódica de Serviços;
- Visita técnica;
- Registro de não conformidades.

São avaliados requisitos relacionados à qualidade do serviço prestado conforme acordado no SLA, emissão da nota fiscal conforme valores alinhados e dentro do prazo, cumprimento de prazos, tempo de resposta e postura/conduta dos consultores.

O Índice de Qualificação do fornecedor (IQF) será gerado semestralmente conforme a pontuação destas avaliações separadamente ou a junção de algumas delas para Fornecedores críticos, conforme estabelecido em diretrizes internas da Instituição, dependendo do Índice gerado o Fornecedor é classificado:

**IQF de 0% a 49%** - Fornecedor desqualificado;

**IQF de 50% a 69%** - Fornecedor Bronze;

**IQF de 70% a 89%** - Fornecedor Prata;

**IQF de 90% a 100%** - Fornecedor Ouro;



Para o fornecedor bronze será exigido um plano de ação e o seu desenvolvimento será acompanhado pelo setor de Suprimentos. Para fornecedores de contrato, este já pode ser um critério para o distrato, conforme análise realizada junto a área responsável.

Para fornecedores desqualificados (IQF abaixo de 49%) será enviada uma carta informando a suspensão temporária de fornecimento para a Unimed. Nestes casos o fornecedor poderá tomar ações corretivas e solicitar nova avaliação. O fornecedor terá um prazo de 15 dias para retornar com o plano de ação.

Para contratos, fica a critério da CONTRATANTE a desqualificação e a respectiva rescisão do contrato para a CONTRATADA com IQF abaixo de 50%, sem cumprimento de denúncia de contrato e de qualquer indenização, multa ou outros ônus desta natureza.

## e) Desenvolvimento de Fornecedores

Sempre que possível a Unimed estará disponível para auxílio em planos de ação, bem como na orientação sobre busca de documentos necessários para a qualificação.

## f) Desomologação de Fornecedores

A desomologação de fornecedores na Unimed Blumenau é realizada pelo setor de Suprimentos em conjunto com o setor Jurídico no caso de contrato firmado e com o setor impactado pelo fornecimento. Este procedimento pode ocorrer nas seguintes situações:

- Notas de avaliações inferiores a 49%;
- Não envio dos documentos de qualificação atualizados;
- Ações ou comportamentos que afetem a integridade física de colaboradores e clientes, a integridade das instalações ou que coloque em risco o atendimento assistencial;
- Em casos que seja solicitada a troca imediata de um colaborador por má conduta, falta de documentação, ou quaisquer requisitos que esteja acordado e o fornecedor não acata com a solicitação;
- Vazamento de dados pessoais e/ou sensíveis dos titulares de dados que o fornecedor possui acesso por força do contrato firmado com a Unimed Blumenau, quando o incidente ocorrer por má conduta do fornecedor;
- Risco ao atendimento assistencial.

## Fechamento

## da Compra

A Unimed Blumenau efetua suas aquisições através de uma ordem de compras ou a celebração de um contrato formalizando o ato.

# Do Fornecimento

## Produto/Serviço

### a) Entrega de Produtos

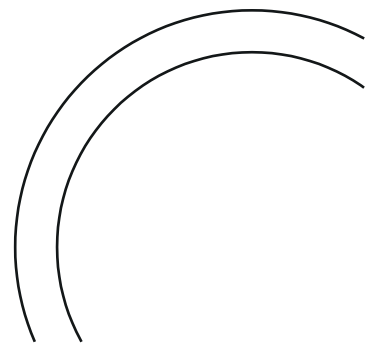
- a) Todos os materiais, medicamentos e demais insumos, devem ser entregues na Central de Abastecimento Farmacêutico/Logística localizada na unidade Pronto Atendimento Vila Nova, salvo exceções que serão sinalizadas na ordem de compra;
- b) Os recebimentos ocorrem de segunda à sexta nos horários compreendidos entre 8h até 12h e 13h30 até as 16h30;
- c) Os veículos de entrega devem estar limpos e os medicamentos e materiais hospitalares não podem estar acondicionados juntamente com outros tipos de mercadorias;
- d) Todas as entregas deverão estar suportadas por notas fiscais, onde deverá constar o número da respectiva ordem de compra;
- e) Os entregadores não podem ser menores de idade e devem seguir boas práticas de higiene e comportamento ao transitar pelas áreas internas, assim como boa apresentação pessoal e calçado fechado;
- f) Na entrega será realizada a inspeção de recebimento e caso haja algum critério que impeça o recebimento, por exemplo temperatura fora do limite, o produto não será recebido;
- g) Caso no momento do recebimento seja identificada uma não conformidade na nota fiscal, o fornecedor deverá enviar uma carta de correção de acordo com a legislação. Os retornos e devoluções de materiais avariados devem ocorrer com a emissão da nota fiscal do fornecedor;
- h) Para OPME consignadas e solicitadas para procedimentos cirúrgicos devem ser entregues na Central de OPME, localizada no Hospital Unidade Centro, de segunda a sexta-feira das 7h às 17h30.

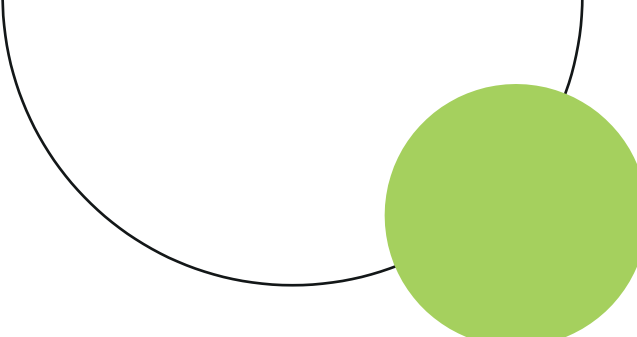
## **b) Procedimentos de Saúde e Segurança**

- a)** Antes de iniciar o serviço, os colaboradores que irão desempenhar atividades nas dependências da UNIMED Blumenau, devem participar do processo de integração de terceiros realizados pelo setor do SESMT. Os serviços que envolvem trabalho em altura superior a 2m, trabalhos a quente e espaço confinado são considerados trabalhos perigosos e só devem ser executados mediante abertura da PTP (Permissão de Trabalhos de Perigosos) com a presença do técnico de segurança. A integração terá validade de 12 meses;
- b)** A empresa parceira é responsável pelo total cumprimento deste manual bem como pelos atos e atitudes de seus colaboradores e/ou subcontratados decorrentes de inobservância das Normas de Segurança, Medicina do Trabalho e Meio Ambiente. Esta responsabilidade significa também a obrigação de interromper qualquer atividade ou postura que represente grave e iminente risco de acidente, agressão ao meio ambiente, passivos trabalhistas, passivos para notificação, multa ou penalidades transcritas;
- c)** Garantir a segurança do patrimônio próprio e do patrimônio de seus colaboradores através de instalações e/ou mecanismos seguros, tendo em vista que a Unimed Blumenau não se responsabiliza por furtos, desaparecimentos de objetos, etc., que possam ocorrer dentro de suas dependências;
- d)** Caso aplicável, instalar áreas de vivência de acordo com a Portaria 3214/78, NR 18, Item 18.4 e/ou atender o disposto na NR 24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho).



## **c) Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde - SCIRAS**

O SCIRAS da Unimed Blumenau desenvolve suas atividades com foco na prevenção das infecções, visando a segurança do paciente durante o seu atendimento. Algumas normas e rotinas devem ser seguidas para que possamos prestar um atendimento de qualidade aos nossos clientes.





Quando envolver obras em ambiente assistencial deve-se seguir algumas recomendações:

- Construir barreiras sólidas antes do início da execução do projeto (a barreira deve abranger do teto ao chão);
  - Vedar orifícios e condutos para evitar contaminações (pontos de água, ductos de ar-condicionado, bocal de luzes);
  - Manter a área da obra se possível sempre limpa;
  - Usar capachos úmidos na entrada e saída da área de reforma;
  - Controlar o tráfego de pessoas com sinalização adequada;
  - Não remover as barreiras utilizadas na vedação da obra até que o serviço de higienização tenha realizado a limpeza terminal;
  - O carro de transporte de entulhos deve ser vedado com plástico e fitas para evitar a dispersão de poeiras pelo caminho;
  - Evitar a geração de poeiras, pois estas contêm fungos que são causadores de doenças e de graves infecções;
  - Higienizar as mãos antes/após entrar em ambiente hospitalar.
- 
- 

# Da Responsabilidade Social, da Sustentabilidade e Condutas Recomendáveis

## a) Da Conduta Profissional e Empresarial Recomendável

O fornecedor envidará todos os esforços para cumprimento dos itens abaixo, uma vez que são práticas observadas e valorizadas pela Unimed Blumenau, de modo geral, e recomendável a todas as empresas, a saber:

- a) Buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo;
- b) Adotar práticas socialmente responsáveis, comprometendo-se com o bem-estar de seus colaboradores e/ou pessoas que indireta ou diretamente lhe prestam serviços, proporcionando-lhes condições adequadas e que não sejam prejudiciais ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;
- c) Não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, dentro ou fora da relação de emprego e/ou de prestação de serviços, especialmente, mas não somente, por motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, dentre outros;
- d) Obter as certificações existentes para o seu setor de atuação;
- e) Buscar constantemente maior proteção de dados pessoais e sensíveis de todas as informações que realiza tratamento, bem como adotar todas as medidas de segurança e proteção de dados razoáveis e necessárias aos seus processos.

## b) Das obrigações e responsabilidades

**a)** O fornecedor obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades com ênfase tributária, civil, previdenciária e trabalhista;

**b)** O fornecedor fica obrigado a respeitar toda e qualquer legislação do país, especialmente, mas não somente, no que se refere à proibição do trabalho forçado, mão-de-obra escrava, e do trabalho infantil;

**c)** O fornecedor obriga-se também a respeitar toda e qualquer legislação do meio ambiente, preservando-o e não cometendo atos e/ou omissões danosas ao meio ambiente, observando, inclusive, as normas quanto à destinação de eventuais resíduos decorrentes da sua própria atividade, sendo declarado ainda, a não utilização de insumos objeto de exploração ilegal de recursos naturais;

**d)** O fornecedor, no desempenho das atividades, compromete-se, por si e pelas demais pessoas aqui referidas, perante a Unimed Blumenau, a abster-se das seguintes práticas:

- Efetuar qualquer pagamento ilegal a autoridade governamental, funcionário público, partido político ou candidato a cargo político;
- Praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal ou de natureza semelhante ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública, independentemente da forma, em dinheiro, bens ou serviços em seu nome ou em nome da Unimed Blumenau;
- Efetuar qualquer pagamento a administrador, funcionário ou colaborador da Unimed Blumenau para obter tratamento favorável nos seus negócios ou concessões privilegiadas;
- Praticar ato que possa constituir uma violação à legislação aplicável, incluindo a Lei 12.846/2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), e a Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE). A CONTRATADA (a) declara, por si e por seus administradores, empregados, representantes e outras pessoas que agem em nome da CONTRATANTE, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (b) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, empregados e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.



## c) Do sigilo, da confidencialidade e proteção de dados

**a)** O fornecedor compromete-se expressamente a não fornecer, vender, emprestar ou ceder a terceiros e a manter em estrito sigilo quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, inclusive cadastrais, documentos, especificações técnicas, fornecidos ou disponibilizados pela Unimed Blumenau, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiado em razão desta parceria, sejam eles de interesse próprio ou de terceiros, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta parceria, sob as penas da lei; bem como a não utilizá-las exceto no que concerne ao desenvolvimento dos objetivos e prestações de serviços à Unimed Blumenau;

**b)** Entende-se por "informações confidenciais", todos os dados que não sejam de domínio público, reveladas pela Unimed Blumenau, inclusive todas as informações de saúde relativas à assistência prestada aos clientes da Unimed Blumenau ou de qualquer cooperativa do SISTEMA UNIMED, bem como, quaisquer informações cadastrais, financeiras, operacionais, técnicas ou mercadológicas;

**c)** O fornecedor compromete-se também, a cumprir os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/2018 ou de qualquer outra legislação relacionada a proteção de dados, devendo garantir boas práticas em seus processos e os devidos treinamentos a seus colaboradores, em busca de uma cultura sólida de proteção de dados;

**d)** O não cumprimento deste regramento sobre o sigilo e confidencialidade, implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação; sendo que, as obrigações a que alude este regramento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo entre a Unimed Blumenau e o fornecedor.

# Da política de pagamentos

A Unimed Blumenau efetua pagamentos conforme negociação, que é formalizada através de contrato ou ordem de compra. Devem ser seguidas as premissas:

1. Só serão aceitas notas fiscais de serviço emitidas até o dia 23 do mês. As notas fiscais com emissão posterior a essa data serão devolvidas para que o cancelamento seja efetivado na Prefeitura correspondente dentro do mês.
2. Para serviços pontuais a nota fiscal deverá ser enviada para o comprador responsável até 2 dias após sua emissão;
3. Para serviços contratualizados a nota fiscal deverá ser enviada ao e-mail informado no contrato até 2 dias após sua emissão;
4. Para produtos a nota fiscal deverá acompanhar a entrega dos mesmos.

## a) das formas de pagamentos

a) Boletos bancários registrados de acordo com as normativas da FEBRABAN. Os boletos bancários deverão ser enviados para o departamento de contas a pagar no e-mail: [contasapagar@unimedblumenau.com.br](mailto:contasapagar@unimedblumenau.com.br).

## IMPORTANTE!

A Unimed Blumenau não realiza pagamentos via Factoring ou Fomento Mercantil.

b) Os dados bancários para os depósitos poderão ser informados ao setor de compras por ocasião do cadastro do fornecedor e deverão estar descritos na nota fiscal.

## IMPORTANTE!

A Unimed Blumenau não efetua depósitos à pessoas jurídica ou física terceiras, ou seja, diferente das informadas como fornecedores qualificados no contrato ou ordem de compras.

## b) Informações sobre pagamentos

Eventuais dúvidas sobre pagamentos, agendamentos de pagamentos ou alteração de dados bancários poderão ser sanadas em contato com o setor financeiro no **e-mail [contasapagar@unimedblumenau.com.br](mailto:contasapagar@unimedblumenau.com.br)** ou no **telefone (47) 3331-8500**.



**Unimed**   
Blumenau

[www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br)

