

Manual de  
**Provedores  
externos  
e parceiros**

ANS Nº 319996

**Unimed**   
Fesp

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ABRANGÊNCIA DE APLICAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>MONITORAMENTO DE PROVEDORES EXTERNOS (indicador de desempenho)</b>	<b>4</b>
<b>4.1.1.</b>	<b>REGRA</b>	<b>4</b>
<b>4.1.2.</b>	<b>APLICAÇÃO E USO DA MARCA UNIMED FESP</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR</b>	<b>15</b>

## 1. OBJETIVO

O objetivo é instruir todos os provedores externos e parceiros monitorados periodicamente quanto à execução dos serviços prestados e, também, quanto à utilização correta do logotipo e marca da Unimed Fesp.

Espera-se que os requisitos estabelecidos neste documento sejam atendidos, buscando:

- Manter a melhoria contínua no fornecimento de produtos e serviços;
- Ter confiabilidade no seu desempenho, monitorando-o de forma regular;
- Sistematizar a identificação da marca conforme padrões previamente estabelecidos.

## 2. ABRANGÊNCIA DE APLICAÇÃO

Todos os fornecedores, prestadores e parceiros da Fesp.

## 3. DEFINIÇÕES

**IQF:** Índice de Qualidade do Fornecedor.

**Provedor:** organização que provê um produto ou serviço.

Provedor externo: que não pertence à organização.

## 4. DESCRIÇÃO

### 4.1 Monitoramento de provedores externos (indicador de desempenho).

Todos os provedores externos (fornecedores e prestadores de serviços) são monitorados pela área detentora do serviço, conforme critérios definidos para cada tipo de serviço e serão registrados na planilha “Monitoramento de Provedores” que avalia o “Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)” mensalmente (conforme modelo abaixo).

#### 4.1.1. Regra

Todas as infrações identificadas deverão ser pontuadas e descritas na planilha de “Monitoramento de Provedores”. O provedor externo será acionado para correção pontual da falha e revisão do processo caso necessário.

Os provedores externos são classificados em duas categorias a critério de monitoramento: **residente** e **não-residentes**, sendo pontuados conforme tabela abaixo:

Residentes:		Não Residentes:	
Falta leve	5 pontos	Falta leve	15 pontos
Falta grave	10 pontos	Falta grave	30 pontos

Caso o provedor externo atinja pontuação inferior a 70 pontos, ele será comunicado até 3 (três) vezes por e-mail durante o ano. Posteriormente, havendo novas ocorrências, o provedor será convocado para reunião, na qual serão apresentadas as ocorrências e será solicitada a melhoria da qualidade dos atendimentos prestados por meio de plano de ação.

**NOTA 1:** o monitoramento valerá durante todos os meses do ano letivo do contrato. No início do ano subsequente será reiniciada a contagem das notificações.

**NOTA 2:** sempre que houver falhas leves e graves o provedor externo será notificado formalmente por e-mail, podendo ser gerado um plano de ação dependendo da criticidade da falha apurada.

## FORMULÁRIO DA QUALIDADE

### Monitoramento de Provedores Externos – Facilities

Mês Abril

ANO 2023

PONTUAÇÃO:	Faltas Leves (-5 p/ Residentes; -15 p/ Não Residentes)	Faltas graves (-10 p/ Residentes; -30 p/ Não Residentes)
	<b>A</b> O(s) serviço(s) executado(s) não apresentou(ram) o(s) resultado(s) esperado(s).	<b>I</b> Deixou de apresentar ou possui documentação vencida quando solicitada.
	<b>B</b> Não foi apresentado novo prazo para o atendimento de atividades em atraso.	<b>J</b> A atividade colocou a Fesp em risco (segurança física, informação, imagem etc.).
	<b>C</b> Não realizou comunicação referente a desvio(s) no processo.	<b>K</b> Registro(s) de falta(s) ou quadro de colaboradores inferior sem apresentar justificativa.
	<b>D</b> Cobrança do serviço divergente do contratado (fora do prazo, valor divergente etc.).	<b>L</b> Prestador não enviou a nota fiscal de acordo com o prazo (política interna).
	<b>E</b> Uniforme e aparência.	<b>M</b> Realização de serviço ou atendimento fora do prazo estabelecido (SLA).
	<b>F</b> Cordialidade / atendimento de concierge.	<b>N</b> O serviço de atendimento não esteve disponível quando solicitado.
	<b>G</b> Canal de comunicação (celular, portal, site) do prestador indisponível ou prestador não nos retornou solicitação (verbal ou escrita).	<b>O</b> Falta de fornecimento de equipamento, produto ou EPI.
	<b>H</b> Falta de pontualidade no comparecimento de serviços quando solicitado.	<b>P</b> Prestadores fixos: atraso de salário, descontos em folha indevido, benefícios etc.

### FORNECEDORES

### DATA DA INFRAÇÃO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	SUB.GERAL	T.GERAL
<b>ABCS</b>			A			B					J																					20	80
<b>CASD</b>					E			A			G				H	I			M													40	60
<b>CXCZ</b>						D		G			H						C															20	80
<b>GDFGDF</b>			K					O		F			B			C																35	65

## FORMULÁRIO DA QUALIDADE

### Monitoramento de Provedores Externos - Facilities

Mês Janeiro

ANO 2023

PONTUAÇÃO:	Faltas leves (-5 p/ Residentes; -15 p/ Não Residentes)		Faltas graves (-10 p/ Residentes; -30 p/ Não Residentes)	
	<b>A</b>	O(s) serviço(s) executado(s) não apresentou(ram) o(s) resultado(s) esperado(s).	<b>I</b>	Deixou de apresentar ou possui documentação vencida quando solicitada.
	<b>B</b>	Não foi apresentado novo prazo para o atendimento de atividades em atraso.	<b>J</b>	A atividade colocou a Fesp em risco (segurança física, informação, imagem etc.).
	<b>C</b>	Não realizou comunicação referente a desvio(s) no processo.	<b>K</b>	Registro(s) de falta(s) ou quadro de colaboradores inferior sem apresentar justificativa.
	<b>D</b>	Cobrança do serviço divergente do contratado (fora do prazo, valor divergente etc.).	<b>L</b>	Prestador não enviou a nota fiscal de acordo com o prazo (política interna).
	<b>E</b>	Uniforme e aparência.	<b>M</b>	Realização de serviço ou atendimento fora do prazo estabelecido (SLA).
	<b>F</b>	Cordialidade / atendimento de concierge.	<b>N</b>	O serviço de atendimento não esteve disponível quando solicitado.
	<b>G</b>	Canal de comunicação (celular, portal, site) do prestador indisponível ou prestador não nos retornou solicitação (verbal ou escrita).	<b>O</b>	Falta de fornecimento de equipamento, produto ou EPI.
	<b>H</b>	Falta de pontualidade no comparecimento de serviços quando solicitado.	<b>P</b>	Prestadores fixos: atraso de salário, descontos em folha indevido, benefícios etc.

#### FORNECEDORES

#### DATA DA INFRAÇÃO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	SUB. GERAL	T. GERAL	
<b>ABCS</b>					H							F			J	M							A	B									<b>40</b>	<b>60</b>
<b>GDFGDF</b>									D					G			P		D														<b>25</b>	<b>35</b>

**MONITORAMENTO DE PROVEDORES EXTERNOS**  
**ÁREA: FACILITIES**

**RAZÃO SOCIAL**

**ANO 2023**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**TIPO DE SERVIÇO**

		JAN-20XX	FEV-20XX	MAR-20XX	MAI-20XX	JUN-20XX	JUL-20XX	AGO-20XX	SET-20XX	OUT-20XX	NOV-20XX	DEZ-20XX	MÉDIA	REQUALIFICADO (SIM OU NÃO)
<b>ABCS</b>	<b>XXX</b>	80	60	100	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>	SIM
<b>CASD</b>	<b>Locação de veículos</b>	60	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>	SIM
<b>CXCZ</b>	<b>XXX</b>	80	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>	SIM
<b>GDFGDF</b>	<b>Serviço de Limpeza</b>	65	75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>	SIM



## 4.2 Aplicação e uso da marca Unimed Fesp

A Unimed Fesp autoriza os provedores externos e parceiros a referenciar publicamente a escolha por ela feita no que diz respeito aos serviços objeto do contrato estabelecido, enquanto ele estiver vigente, por meio de citações genéricas nas suas propostas relativas a estes serviços e aos benefícios obtidos, bem como a utilizar, para estes fins, o seu nome, marca e logotipo. Para tanto, deverão respeitar as regras estabelecidas no “Manual sobre a aplicação da marca”, inclusive, fornecendo previamente para a aprovação das imagens que serão inseridas no material publicitário, utilizando o seguinte canal de comunicação: **marketing@unimedfesp.coop.br**.

### Logotipo Unimed institucional



Versão principal

Esta versão do logotipo é institucional, pois representa todo o Sistema Unimed e não possui o nome de nenhuma cooperativa específica. Ele é utilizado em patrocínios e nos casos em que assinam mais de uma cooperativa.

### Logotipo Unimed Fesp



Versão principal



Versão secundária

Estes logotipos possuem o nome da Fesp, a cor e o símbolo da marca Unimed. Eles devem ser utilizados para identificar a Fesp em todos os documentos e materiais de comunicação da empresa. Quando a plataforma não comportar cor, o logotipo pode ser aplicado em preto.

## Uso correto



Aplicação sobre fundos coloridos – com box e sem box: A aplicação permitida sobre a paleta primária e sobre as algumas cores solidas de apoio que geram contraste.



Aplicação monocromática – Se a superfície de aplicação apresentar restrição quanto ao uso de cor, é permitido substituir o verde Unimed pelo preto.

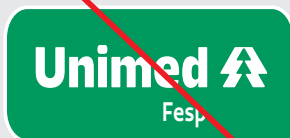


Uso do pinheiro avulso – o uso do símbolo do Pinheiro Unimed avulso é permitido em alguns casos especiais avaliados pela equipe técnica.

## Uso incorreto



Não girar o logotipo.



Não distorcer o logotipo.



Não diminuir a opacidade do logotipo.



Não alterar os cantos arredondados.



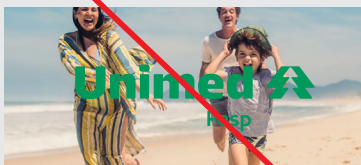
Não usar cores não permitidas por este guia.



Não alterar a ordem dos elementos.



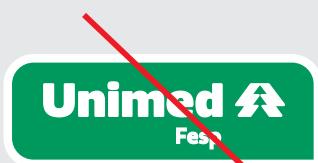
Não alterar a tipografia do logotipo.



Não aplicar logo sem box sobre foto.



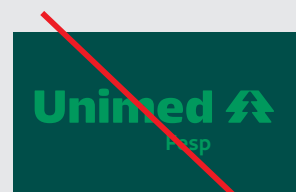
Não substituir os elementos da marca.



Não alterar a espessura do traço branco.



Não aplique qualquer efeito gráfico.



Não aplicar logo sem box em fundo que prejudique o contraste.



Não inverter as cores.

As regras acima valem para todas as versões do logotipo Unimed.

## Tipografia Unimed

O Sistema Unimed possui uma família própria de fontes que identificam a marca. Ela pode ser utilizada por todos os membros do sistema.

### Unimed Sans

ABCDEFG

### Unimed Slab

ABCDEFG

### Unimed Serif

ABCDEFG

### Unimed Brush

ABCDEFQ

Nossa paleta foi pensada a partir das relações com o verde Unimed.

**Verde Unimed**  
Cor principal.  
Identifica a marca.

**Verde cítrico e laranja**  
Para uso pontual, em destaques.  
Imprimem energia e vitalidade.

**Cores de apoio**  
Comunicam cuidado  
com a saúde e a vida.

**Cores básicas**  
Dão estrutura para a  
nossa comunicação.



**Verde escuro**  
No lugar do preto, para ser  
usado em textos e dar suporte.

A autorização do referenciamento com a utilização do nome, marca e logotipo disposta acima permanecerá vigente pelo prazo em que perdurar o presente contrato e/ou os seus eventuais aditivos, impossibilitando provedores externos e parceiros de usar ou referenciar, posteriormente, o nome, a marca e o logotipo, sob pena de responder judicialmente pela indevida utilização dos mesmos, ocasião em que deverá ressarcir os prejuízos sofridos em função da violação de direitos de terceiros.

## **5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

A Unimed Fesp se compromete em zelar pelo tratamento adequado de dados pessoais e sensíveis para fins legítimos que possam ser objeto de suas atividades e reforça tal compromisso com boas práticas de privacidade e proteção de dados, consubstanciado em sua política de segurança da informação.

Assim, declara que emprega medidas técnicas e organizacionais adequadas no trato com dados pessoais e sensíveis, e empenha esforços para protegê-los contra acessos não autorizados, perda, destruição, compartilhamento não autorizado, dentre outras hipóteses.

Temas de segurança da informação e privacidade de dados pessoais, devem ser observados nas seguintes Políticas: 'PL-FESP-002 Segurança de Informação e Privacidade' e 'PL-FESP-007 Proteção de Dados'.

## 6. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

<http://www.centraldamarca.unimed.coop.br>

PO-CMP-002 Avaliação Qualificação e Desqualificação de Fornecedores

MA-MKT-004 Manual sobre a aplicação da marca