



MANUAL DO FORNECEDOR

Transparência e orientações para
fornecedores e prestadores de serviços

Unimed 
Chapecó



Sumário

1. Apresentação	1
2. Sobre a Unimed Chapecó	3
3. Propósito e abrangência deste Manual	3
4. Princípios da relação com fornecedores	3
5. Conduta esperada	4
5.1 Conduta da Cooperativa	4
5.2 Conduta do Fornecedor	4
5.3 Brindes, hospitalidades e integridade	4
5.4 Canal de relacionamento e denúncias	4
6. Como se tornar fornecedor: cadastro e qualificação	5
6.1 Cadastro inicial	5
6.2 Documentos para cadastro	5
6.3 Documentos para contratualização	5
6.4 Padronização de materiais e medicamentos (COMEDI)	6
7. Classificação de fornecedores	6
8. Instrumento jurídico e cláusulas contratuais	6
9. Processo de compras e cotações	7
10. Avaliação e monitoramento de desempenho	7
10.1 Classificação por desempenho (Score)	7
11. Visitas técnicas	8
12. Inspeção de transporte e recebimento	8
13. Notificações e tratamento de não conformidades	9
14. Tecnovigilância e Farmacovigilância	9
15. Participação em iniciativas de inovação (POCs e pilotos)	9
16. Canais de contato	10
17. Disposições finais	10

1. Apresentação

A Unimed Chapecó valoriza relações de longo prazo, construídas sobre ética, transparência e confiança mútua. Nossos fornecedores e prestadores de serviços são parceiros essenciais para garantir qualidade assistencial, segurança ao paciente e sustentabilidade da Cooperativa.

Este Manual reúne, em linguagem direta, as orientações que todo fornecedor precisa conhecer para se relacionar com a Unimed Chapecó: como se cadastrar e qualificar, quais condutas são esperadas, como funcionam as compras, como o desempenho é avaliado e como as não conformidades são tratadas. O objetivo é dar previsibilidade e clareza a cada etapa da parceria.

2. Sobre a Unimed Chapecó

A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e uma das maiores redes de assistência à saúde do Brasil. A Unimed Chapecó atende beneficiários em 25 municípios da região Oeste de Santa Catarina, por meio de cooperados, prestadores credenciados e ampla rede de serviços próprios.

Por estar situada em uma região distante dos principais centros distribuidores, a Cooperativa depende de uma cadeia de suprimentos confiável e de fornecedores comprometidos com prazo, qualidade e conformidade regulatória.

3. Propósito e abrangência deste Manual

Este Manual orienta o relacionamento com fornecedores de todas as categorias, incluindo material hospitalar, medicamentos, OPME, equipamentos de engenharia clínica e predial, componentes e peças, serviços, tecnologia da informação, nutrição, materiais de escritório, marketing, EPI e demais itens necessários à operação.

As regras aqui descritas derivam das políticas institucionais de gestão de suprimentos da Unimed Chapecó e dos Códigos de Ética e Conduta aplicáveis. Em caso de divergência, prevalecem as políticas internas, os contratos firmados e a legislação vigente.

4. Princípios da relação com fornecedores

O relacionamento entre a Unimed Chapecó e seus fornecedores observa os seguintes princípios:

- Ética, integridade e cumprimento das leis vigentes;
- Transparência e isonomia em todas as interações comerciais;
- Decisões baseadas em critérios técnicos e objetivos, sem favorecimentos;
- Qualidade dos produtos e serviços e segurança do paciente;
- Conformidade sanitária, fiscal e regulatória;
- Respeito à reputação, à privacidade e aos dados (LGPD);
- Compromisso com práticas responsáveis sob a ótica social e ambiental.

A Cooperativa mantém Programa de Integridade e adota referências reconhecidas de governança e gestão, inclusive para avaliação de fornecedores, incluindo as normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade).

5. Conduta esperada

5.1 Conduta da Cooperativa

A Unimed Chapecó compromete-se a tratar todos os fornecedores de forma justa, transparente e isonômica, fornecendo as informações necessárias para a participação em cotações e a execução dos fornecimentos, e mantendo comunicação confiável ao longo da parceria.

5.2 Conduta do Fornecedor

Espera-se que o fornecedor:

- Cumpra os requisitos de qualidade, regularidade técnica e conformidade regulatória;
- Garanta a integridade dos produtos e serviços fornecidos;
- Atenda às normas de transporte, armazenamento e cadeia fria, quando aplicável;
- Mantenha documentação atualizada (registros sanitários, licenças, certificações, AFE/AE quando aplicável);
- Participe das avaliações, auditorias e processos de qualificação definidos pela Unimed Chapecó;
- Adira e cumpra as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviços da Unimed Chapecó.

Toda visita, reunião, apresentação de produto ou negociação deve ser previamente agendada e registrada pelos setores competentes.

5.3 Brindes, hospitalidades e integridade

A entrega de brindes ou hospitalidades por fornecedores e prestadores de serviços é permitida pela Unimed Chapecó, desde que sem o intuito de obter algum tipo de vantagem ou favorecimento. Portanto, solicitamos para que qualquer tipo de brinde, presente, benefício ou hospitalidade entregue estejam de acordo com o Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviços da Unimed Chapecó.

5.4 Canal de Relacionamento e Denúncias

Situações suspeitas, fraudulentas, condutas inadequadas, tentativas de suborno ou influência indevida e demais possíveis descumprimentos do Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviços da Unimed Chapecó devem ser comunicadas ao setor de Compliance ou ao Canal de Denúncias da Unimed Chapecó. O canal preserva o anonimato do denunciante e possui uma equipe voltada para a apuração dos relatos recebidos.

6. Como se tornar fornecedor: cadastro e qualificação

A qualificação inicial é etapa obrigatória e prévia a qualquer contratação ou aquisição. Somente empresas previamente cadastradas e qualificadas poderão fornecer produtos ou serviços à Cooperativa. O processo envolve análise jurídica, fiscal, contábil e técnica, e é revisto periodicamente.

6.1 Cadastro inicial

A Unimed Chapecó utiliza a plataforma Gtplan para cadastro e cotações. Fornecedores cadastrados na Gtplan devem manter sua documentação atualizada na plataforma. Quando o fornecedor não estiver cadastrado na Gtplan, o cadastro poderá ser feito mediante envio da documentação, em arquivo PDF, ao solicitante responsável.

6.2 Documentos para cadastro

A relação a seguir é referencial e pode variar conforme a categoria do produto ou serviço:

- Cartão CNPJ e Inscrição Estadual;
- Alvará de localização e Alvará sanitário;
- Contrato Social ou Estatuto Social;
- Ata que elegeu a atual diretoria, com estatuto (no caso de cooperativas);
- Certidão de regularidade do responsável técnico (quando aplicável);
- Comprovante de controle de pragas e insetos;
- Registro ANVISA para comercializar produto e/ou medicamento de controle especial (quando aplicável);
- Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE), para distribuidoras;
- Autorização Especial (AE), para farmácias de manipulação;
- Comprovação de capacidade técnica e logística e política de rastreabilidade e controle de qualidade;
- Termo assinado do Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviços;
- Quando aplicável, preenchimento do Questionário para avaliação de integridade, proteção e privacidade de dados do fornecedor/prestador

A periodicidade de atualização documental é definida pela Unimed Chapecó conforme o tipo de produto ou serviço. Laudos de aferição de qualidade e/ou segurança poderão ser solicitados a qualquer tempo.

6.3 Documentos para contratualização

Para a formalização do vínculo, são exigidos, conforme o caso:

- Alvará de Localização e Alvará Sanitário da pessoa jurídica;
- Documento constituinte (Contrato Social ou Estatuto Social);
- Documento que outorgue poderes de assinatura (quando o administrador não for sócio);
- CPF e identidade do(s) representante(s) legal(is);
- Comprovante de endereço e dados bancários da pessoa jurídica (quando o pagamento for por depósito);

- Cartão CNPJ e comprovante de inscrição estadual atualizada (ou comprovante de isenção);
- Certidões negativas: INSS, Estadual, FGTS, Receita Federal e Municipal;
- Para nutrição e grupos de risco (perecíveis, dietas enterais): laudos de análise de dietas e manual de boas práticas, quando cabível.

6.4 Padronização de materiais e medicamentos (COMEDI)

Novos produtos médicos e medicamentos são avaliados pela COMEDI (Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos), responsável por analisar evidências, custo-efetividade e impacto assistencial antes da padronização. Amostras para teste devem ser encaminhadas ao setor de Gestão de Suprimentos, que as direciona às áreas técnicas responsáveis pela avaliação.

7. Classificação de fornecedores

Os fornecedores são classificados conforme o grau de criticidade do item fornecido. Fornecedores de alta criticidade estão sujeitos a critérios adicionais de qualificação, como avaliação técnica, auditoria documental ampliada, certificações específicas e cláusulas reforçadas de qualidade e rastreabilidade.

Classificação	Exemplos / características
Alta criticidade	Medicamentos de alto risco, OPME e materiais implantáveis, alimentos, nutrição parenteral, hemocomponentes, diagnóstico laboratorial e anatomopatológico, hemodiálise e demais itens com impacto direto na segurança do paciente.
Média criticidade	Materiais assistenciais relevantes, porém, substituíveis.
Baixa criticidade	Itens administrativos ou de baixo impacto assistencial.
Exclusivos	Inexistência de concorrência por característica técnica ou regulatória.
Serviços e Bens	Conforme categorias específicas, segundo o respectivo impacto assistencial.

8. Instrumento jurídico e cláusulas contratuais

Os contratos firmados com fornecedores são revisados pela Assessoria Jurídica e devem conter, no mínimo, cláusulas que estabeleçam:

- Responsabilidades de ambas as partes e especificação das atividades, quando aplicável;
- Indicadores de qualidade e desempenho (SLA) e respectivas penalidades;
- Confidencialidade das informações, inclusive informações médicas, mesmo após a rescisão;
- Atendimento às normas ambientais e sanitárias nos âmbitos nacional, estadual e municipal;
- Proibição de mão de obra infantil e de trabalho análogo ao escravo;
- Quando houver tratamento de dados, cláusulas de proteção e privacidade de dados pessoais, em conformidade com a LGPD;
- Segurança da Informação, quando aplicável;
- Critérios e cláusulas anticorrupção.

9. Processo de compras e cotações

O processo de compras segue princípios de transparência, competitividade, isonomia e conformidade regulatória, priorizando sempre a melhor proposta técnica e comercial. Como regra geral, toda compra é precedida de, no mínimo, três cotações válidas, obtidas de fornecedores qualificados e cadastrados.

As cotações são conduzidas exclusivamente pela área de Compras. Na seleção, são considerados preço, prazo de entrega e prazo de pagamento, respeitadas as marcas padronizadas pela Cooperativa. Contratos e acordos comerciais vigentes dispensam novas cotações durante sua vigência; ao se aproximarem do término, são submetidos a cotação comparativa de mercado.

Para garantir competitividade e atualização de preços, recomenda-se aos fornecedores atender com agilidade às solicitações de proposta, observando os prazos indicados em cada processo.

10. Avaliação e monitoramento de desempenho

Os fornecedores qualificados são avaliados periodicamente — no mínimo anualmente para fornecedores críticos e bienalmente para os demais — com base em indicadores objetivos:

- Cumprimento de prazo de entrega;
- Conformidade técnica do produto;
- Índice de não conformidades;
- Ocorrências em tecnovigilância ou farmacovigilância;
- Variação injustificada de preços;
- Qualidade do atendimento e do suporte técnico.

10.1 Classificação por desempenho (Score)

O desempenho resulta em uma classificação que serve de parâmetro de comparação entre fornecedores:

Classificação	Faixa de pontuação
Ouro	Nota igual ou superior a 98
Prata	Nota de 90 à 97,99
Bronze	Nota de 80 à 89,99
Zona de possível desclassificação	Nota abaixo de 80

O fornecedor que pontuar na faixa inferior entra em zona de possível desclassificação, mas não é desclassificado de forma automática, observadas situações específicas, como a de fornecedor exclusivo.

11. Visitas técnicas

As visitas técnicas avaliam as boas práticas dos fornecedores e permitem emitir retorno sobre a qualidade de seus produtos e serviços, viabilizando medidas preventivas e corretivas. São conduzidas conforme a criticidade e roteiros específicos (Farmácia, Nutrição e CME), baseados nas RDC aplicáveis.

Categoria	Periodicidade
Farmácias de manipulação (alopáticos e nutrição parenteral)	Anual
Fornecedores de alimentos (hortifrúti, carnes, panificadoras)	Anual
Dietas enterais e suplementos	Bienal
Materiais hospitalares e OPME	Conforme Sistema Unimed Mercosul e cronograma interno
Empresa processadora de materiais	Bienal

Ao final da visita, as não conformidades são registradas em checklist e apresentadas ao fornecedor, que assina o roteiro confirmando ciência. O relatório de retorno é emitido em até 20 dias úteis, e o fornecedor tem até 60 dias úteis para apresentar plano de ação com as medidas corretivas.

12. Inspeção de transporte e recebimento

O transporte é etapa fundamental para preservar a qualidade e a eficácia dos produtos. A Unimed Chapecó realiza inspeções periódicas, por amostragem, verificando itens como condições e apresentação do produto, higiene, armazenamento e temperatura da carga, integridade das embalagens, programação de entrega, CNPJ do fornecedor, quantidade e valor em relação à ordem de compra.

No recebimento, são conferidos a integridade das embalagens, a quantidade e a qualidade dos itens, a validade do documento fiscal frente à ordem de compra e o lote/validade, quando aplicável. Para itens termolábeis, a temperatura é aferida e registrada no ato da entrega, conforme requisitos de cadeia fria.

Recebimentos fora do horário regular ou em finais de semana seguem procedimento específico de liberação e comunicação interna. Os recebimentos ocorrem, em regra, de segunda a sexta-feira, das 08h às 11h45 e das 13h30 às 17h45.

13. Notificações e tratamento de não conformidades

A avaliação ocorre a cada entrega. Entre os requisitos analisados estão: prazo de entrega; condições de transporte; divergência entre quantidade solicitada e entregue; condições e adequação das embalagens; condições comerciais; e divergência entre marca solicitada e marca entregue.

Quando identificada uma não conformidade, o fornecedor é notificado por e-mail e tem prazo de até 15 dias úteis, a contar do recebimento da notificação, para apresentar plano de ação ou providenciar a regularização, sob pena de suspensão da certificação e/ou cancelamento do cadastro. A persistência de não conformidades pode levar a medidas adicionais definidas pela Cooperativa.

14. Tecnovigilância e Farmacovigilância

A Unimed Chapecó mantém processos formais de Tecnovigilância (dispositivos médicos, OPME e equipamentos) e Farmacovigilância (medicamentos), integrados à gestão de suprimentos e ao Núcleo de Segurança do Paciente. Diante de queixas técnicas, eventos adversos ou desvios de qualidade, a Cooperativa pode adotar medidas como:

- Registro formal da ocorrência e comunicação às áreas competentes;
- Notificação aos órgãos reguladores (ANVISA / NOTIVISA ou sistema vigente);
- Bloqueio preventivo de lote quando identificado risco sanitário;
- Reposição ou bonificação do produto e, se necessário, suspensão de uso/compra do lote ou do fornecedor;
- Avaliação do desempenho do fornecedor com base nas ocorrências de qualidade.

Espera-se que o fornecedor colabore ativamente nas investigações, fornecendo informações e adotando as ações corretivas necessárias em tempo hábil.

15. Participação em iniciativas de inovação (POCs e pilotos)

Provas de Conceito (POCs) e pilotos permitem avaliar soluções inovadoras antes de uma eventual contratação. A seleção de fornecedores ocorre, preferencialmente, por meio de mapeamento estruturado de mercado, com RFI, RFP ou mecanismos equivalentes, garantindo ampla transparência e ausência de favorecimento.

A Unimed Chapecó se reserva no direito de realizar Due Diligence de Integridade dos seus fornecedores e prestadores de serviços, assim como demais análises de compliance necessárias. Além do mais, visando o resguardo das informações institucionais, estratégicas e, quando aplicável, de dados pessoais, inerentes para possibilitar a iniciativa, é obrigatória a assinatura de Termo de Confidencialidade (NDA). Durante a execução, todos os participantes têm acesso equivalente a informações e infraestrutura.

Importante: a participação em uma POC não garante contratação futura. Qualquer contratação observará as regras competitivas da Política de Gestão de Suprimentos.

16. Canais de contato

Dúvidas relacionadas a cadastro, cotações, qualificação ou ao conteúdo deste Manual devem ser direcionadas ao setor de Gestão de Suprimentos, por meio dos canais oficiais de relacionamento da Unimed Chapecó.

E-mail de contato: compras@unimedchapeco.coop.br

Telefone: (49) 3361-1800

Questões de integridade e conduta devem ser encaminhadas ao Compliance da Unimed Chapecó ou ao Canal de Denúncias.

E-mail de contato: compliance@unimedchapeco.coop.br

Canal de denúncias: <https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/canal-de-denuncias1>

Disposições finais

Este Manual tem caráter orientativo e de transparência. As regras detalhadas de governança, gestão de riscos e controles internos, alçadas e fluxos operacionais constam das políticas institucionais da Unimed Chapecó, de uso interno. Em qualquer hipótese, prevalecem as políticas internas, os contratos firmados e a legislação aplicável.

A Unimed Chapecó disponibiliza ao público externo, com foco em seus fornecedores, sua Cartilha de Gestão de Riscos, um material informativo que reforça o compromisso da Cooperativa com a segurança, a transparência e a sustentabilidade de suas operações e relações institucionais. Acesse a cartilha pelo site institucional:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/gestao-de-riscos-e-controles-internos>

O conteúdo deste Manual poderá ser revisado a qualquer tempo para refletir alterações regulatórias, normativas ou de processo. Recomenda-se ao fornecedor consultar sempre a versão mais recente.



Unimed 
Chapecó