



# Política de **FORNECEDORES**

**Unimed**   
Cerrado

## *Quem Somos*

A Unimed Cerrado é uma cooperativa de 2º grau filiada à Federação Centro Brasileira, que atua como uma operadora regional.

A operadora iniciou suas atividades na própria Federação, em janeiro de 2004, a partir da transferência da carteira de clientes / beneficiários e rede prestadora de 4 Unimeds do norte de Goiás e a operação de planos de saúde se manteve com a Federação até dezembro de 2018, quando foi realizado um processo de desmembramento que separou os serviços em 2 empresas: Federação Centro Brasileira (institucional) e Central Regional Unimed (operadora).

Assim, desde janeiro de 2019 a Unimed Cerrado atua exclusivamente com a operação de planos de saúde, mantendo como atuais prestadoras as Unimeds de Vale do São Patrício (Ceres), Goianésia, Norte Goiano (Uruaçu) e Porangatu.

Buscando um trabalho conjunto com as Unimeds Prestadoras, Unimeds do sistema regional e norteadas pela Federação Centro Brasileira, a Unimed Cerrado preza por promover saúde de maneira sustentável, difundindo a cultura cooperativista e coloca-se pronta para apoiar outras Unimeds interessadas em compor o projeto Operadora-Prestadora.

## *Identidade Organizacional*

### **PROPÓSITO:**

*Saber cuidar da saúde das pessoas.*

### **MISSÃO**

*Cuidar da saúde das pessoas provendo soluções de atendimento sustentáveis e acessíveis, com níveis crescentes de satisfação para clientes, cooperados, colaboradores e provedores.*

### **VISÃO**

*Prover o cuidado com a saúde no norte goiano, através de uma Gestão estruturada e eficiente.*

## VALORES ORGANIZACIONAIS

- **Integridade** "*Ser justo e honesto*";
- **Comprometimento** "*Saber que podemos contar com você*";
- **Resiliência** "*Nunca desistir*";
- **Transparência** "*Ser verdadeiro em tudo que fazemos*";
- **Cooperação** "*Juntos somos mais fortes*".

## POLÍTICA DE QUALIDADE

Desenvolver a melhoria contínua dos serviços e processos da Operadora de Planos de Saúde, visando o cumprimento de exigências regulatórias, a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes internos e externos, com foco no fortalecimento da cultura cooperativista do Sistema Unimed.

### *Objetivo desta Política*

A Unimed Cerrado tem seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma ISO 9001:2015 e, com isso, assume o compromisso de uma prestação de serviços com excelência, cumprindo os requisitos e regulamentos aplicáveis a Organização, mantendo inabalável a cultura cooperativista e do Sistema Unimed.

Esta Política tem como finalidade orientar os fornecedores sobre os requisitos mínimos de qualidade necessários para fornecimento de produtos e /ou serviços, e de como deverão trabalhar em parceria com a Unimed Cerrado, evitando não conformidades e buscando resultados excelentes e melhoria contínua.

Para tanto, é obrigatório que todos os fornecedores atendam as determinações das vigilâncias municipais, estaduais e federais e cumpram com as legislações e regulamentações cabíveis ao segmento de mercado em que estão inseridos. Recomendado aos fornecedores a busca constante pela qualidade prestada nos seus serviços.

### *Definições sobre Fornecedores*

**Fornecedor:** Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que forneça produto ou serviço à Unimed Cerrado. Contempla, portanto, fornecedores de serviços de atenção à saúde, de materiais e medicamentos, de softwares ou tecnologias que impactam em qualquer uso do beneficiário, de consultorias e assessorias, armazenamento de documentos virtuais ou físicos, de pesquisas de satisfação, de materiais gráficos ou impressões, manutenções e quaisquer insumos utilizados pela organização.

**Seleção:** Cadastro do fornecedor que ocorre por necessidade da operadora, ou por interesse do próprio fornecedor, que neste caso deve entrar em contato com a área específica e expressar sua intenção.

**Qualificação:** Ato de qualificar/classificar por meio de critérios previamente estabelecidos pela Unimed Cerrado, levando em consideração o produto ou serviço contratado.

**Avaliação:** Processo que mede o desempenho e qualidade da entrega dos produtos ou serviços contratados.

**Feedback de avaliação:** Formalização feita pela área responsável pelo contrato que será encaminhada ao Fornecedor, após o fechamento da avaliação.

**NOTA:** *Os prestadores não são classificados como fornecedores, pois possuem processo de qualificação e avaliação próprios para a rede.*

### *Relacionamento com a Unimed Cerrado*

A área responsável pela contratação fará todo o relacionamento com o fornecedor no que se refere a negociação de valores, definição de atividades, atualização de dados e documentos, além de enviar comunicados pertinentes a Unimed Cerrado.

### *Sobre Contrato com os Fornecedores*

Todo fornecedor terá a contratação formalizada por um contrato, minuta ou documento similar, que contemple as obrigações e responsabilidades de ambas as partes, descrição

clara de como ocorrerá a prestação de serviços e ou entrega de produtos, confidencialidade e sigilo dos dados mesmo após a rescisão do contrato.

As tecnologias, pessoas, formas de pagamento, despesas, ou qualquer outro recurso necessário para a prestação de serviços/produtos também devem ser descritos em contrato, levando em consideração os processos internos da Unimed Cerrado.

Todas as informações devem estar bem detalhadas, a fim de que ambas as partes tenham segurança na prestação de serviços com qualidade e garantam um relacionamento claro e formalizado.

Todos os contratos, obrigatoriamente, devem ser analisados pelo jurídico, sendo que, a solicitação de análise, devem ser registradas por meio do sistema EPA. Feita a análise e validação dos termos pelo jurídico, o responsável pela contratação deve incluir os responsáveis pela assinatura via Docusign, sendo que o advogado responsável pela análise do contrato, deve ser incluído obrigatoriamente como testemunha no contrato.

**Obs.1** - É obrigatória a discriminação correta do serviço/produto adquirido na NF enviada à Unimed Cerrado.

**Obs.2** - É imprescindível que os contratos com prestadores de serviços sejam confeccionados pela Unimed Cerrado. A única exceção aplica-se aos contratos relacionados à compra de materiais, eventos, certificações, aplicativos, instituições financeiras, correios, plataformas digitais e concessionárias de telefonia e internet que podem ser redigidos pelo fornecedor, desde que sejam validados pelo departamento jurídico da Unimed Cerrado.

**Obs.3 - Fornecedores de capital aberto listados na Bolsa de Valores, devido às exigências regulatórias, podem ser contratados utilizando seu próprio modelo de contrato, desde que previamente validado pelo Jurídico.**

### **DESPESAS COM FORNECEDORES**

A Unimed Cerrado estabelece nesta política no ANEXO I sobre os requisitos em relação a despesas oriundas da contratação de fornecedores.

### *Seleção de Fornecedores*

O processo de seleção de fornecedor e conseqüentemente o cadastramento, consiste na exigência de um conjunto de requisitos obrigatórios relacionados com a capacidade e/ou condição do fornecedor atender a demanda da operadora.

Todo fornecedor tem direito a enviar propostas e fazer parte do quadro de fornecedores da Unimed Cerrado, porém, a cooperativa se reserva ao direito de selecioná-los, conforme suas necessidades e estratégias.

Nota: Ao selecionar fornecedores, devem ser priorizadas as Cooperativas para fornecimento de produtos e serviços, desde que atendam às necessidades e critérios da Unimed Cerrado.

Nota: **É expressamente proibida a contratação de colaboradores como prestadores de serviços na Unimed Cerrado.**

### *Qualificação de Fornecedores*

O processo de qualificação é a garantia de que o fornecedor atenda a critérios documentais estabelecidos pela Unimed Cerrado.

Os fornecedores serão qualificados pela área responsável durante a contratação dos produtos/serviços, deverão preencher o Form.112 - Cadastro de Fornecedores e Form. 114- Termo de Compromisso de Fornecedores e enviar a seguinte relação de documentos, levando em consideração o perfil de negócio que está sendo contratado:

**NOTA1:** Para as autarquias, instituições financeiras, correios, plataformas digitais e concessionárias de telefonia e internet, pelo tipo de atividade ficam livres de seguir as obrigatoriedades de preenchimento do Form.112 - Cadastro de Fornecedores e Form. 114- Termo de Compromisso de Fornecedores.

**NOTA2:** Fornecedores contratados para serviços eventuais de alimentação, para eventos internos, desde que não seja buffet, necessitam apenas de contrato.

**1. Pessoa Física:**

- Cópia do RG;
- Cópia do CPF;
- Comprovante de Residência;
- Comprovante de Escolaridade e Qualificação Profissional.

**2. Empresa de materiais médicos, alimentação especial e medicamentos:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual, Municipal e Débitos trabalhistas);
- Cópia do Alvará Sanitário;
- Cópia do Alvará de localização e funcionamento;
- Alvará de regularidade expedido pelo Corpo de Bombeiros;
- Certificado de boas práticas de fabricação emitido pela ANVISA (caso de fabricantes);
- Certidão de regularidade técnica;
- Carta de autorização de comercialização de produtos emitidas pelos detentores dos Registros da Anvisa para os produtos comercializados pela empresa.

**3. Empresas de remoção:**

- Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde – CNES;
- Contrato Social e últimas alterações ou Estatuto devidamente registrado na Junta Comercial;
- Cópia da Carteira de Identidade e CPF do Representante Legal;
- Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica- CNPJ;
- Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência bancária;
- Cópia do documento de IPVA dos veículos relacionados, referentes ao ano corrente;
- Xerox da apólice de seguro do veículo;
- Alvará de Localização e Funcionamento, Certificado de conformidade (Corpo de Bombeiros) e Alvará da Vigilância Sanitária;

- Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica emitida pelo Conselho Regional da Categoria;
- Cópia da Carteira de Identificação Profissional do Responsável Técnico;
- Cópia da Carteira de Identificação Profissional de todos os Profissionais listados no Corpo Clínico;
- Documentação dos profissionais envolvidos na prestação do serviço (diplomas, certificações e/ou capacitações técnicas);
- Cópia da CNH do(s) condutor(es).

#### **4. Empresas de infraestrutura, manutenção de equipamentos e software:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual, Municipal e Débitos trabalhistas);
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura;
- Carta de autorização para comercialização de produtos / serviço (casos de empresas que tem autorização para comercializar software).

#### **5. Empresas de consultoria e auditoria:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual e Municipal e Débitos trabalhistas);
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura (caso haja sede);
- Portifólio com os serviços e empresas atendidas (opcional);
- Cópia do Comprovante de Escolaridade e Qualificação Profissional do responsável pela execução do serviço.

#### **6. Empresas de serviços em saúde**

- Contrato Social e últimas alterações ou Estatuto devidamente registrado na Junta Comercial;
- Cópia da Carteira de Identidade e CPF do Representante Legal pelo Estabelecimento;

- Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica- CNPJ;
- Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência bancária (vinculados ao CNPJ);
- Certidões de Regularidade, Federal, Estadual, Municipal e Débitos Trabalhistas;
- Alvará de Localização e Funcionamento, Certificado de conformidade (Corpo de Bombeiros) e Alvará da Vigilância Sanitária;
- Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica emitida pelo Conselho Regional da Categoria;
- Cópia da Carteira de Identificação Profissional do Responsável Técnico;
- Cópia da Carteira de Identificação Profissional de todos os Profissionais listados no Corpo Clínico;
- Documentação dos profissionais envolvidos na prestação do serviço (diplomas, certificações e/ou capacitações técnicas);
- Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde – CNES (atualizado com as especialidades e serviços executados).

**7. Fornecedores de Serviço de Saúde Terapias (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Terapeuta Ocupacional, Psicologia, Acompanhantes Terapêuticos e Psicopedagogos):**

- Pessoa Física:
- Cópia da Carteira de Identidade e CPF;
  - Cópia da Carteira Profissional expedida pelo Conselho de Classe Competente, exceto para Acompanhantes Terapêuticos e Psicopedagogos;
  - Cópia do Diploma, Certificações e/ou Capacitações Técnicas;
  - Comprovante de Endereço;
  - Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência Bancária vinculado à pessoa física.

- Pessoa Jurídica:
- Inscrição do CNPJ;
  - Cópia da Carteira de Identidade e CPF (Do responsável e de todo o corpo clínico);

- Cópia da Carteira Profissional expedida pelo Conselho de Classe Competente, exceto para Acompanhantes Terapêuticos e Psicopedagogos;
- Cópia do Diploma, Certificações e/ou Capacitações Técnicas;
- Comprovante de Endereço;
- Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência Bancária vinculada à pessoa jurídica.

#### **8. Fornecedores de Serviço de Saúde (profissionais da saúde não médicos):**

Pessoa Jurídica:

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual, Municipal e Débitos Trabalhistas);
- Cópia da Carteira de Identidade e CPF;
- Cópia da Carteira Profissional expedida pelo Conselho de Classe Competente;
- Cópia do Diploma, Certificações e/ou Capacitações Técnicas;
- Comprovante de Endereço;
- Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência Bancária vinculada à pessoa jurídica.

Pessoa Física:

- Cópia da Carteira de Identidade e CPF;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual, Municipal e Débitos Trabalhistas);
- Cópia da Carteira Profissional expedida pelo Conselho de Classe Competente;
- Cópia do Diploma, Certificações e/ou Capacitações Técnicas;
- Comprovante de Endereço;
- Comprovante do Número da Conta Corrente e Agência Bancária.

#### **9. Plataformas e assinaturas digitais:**

- Termos e Políticas de Serviços da plataforma

**10. Operadoras de Telefonia e internet:**

- Contrato padrão da operadora para prestação de serviços

**11. Serviços de Correios:**

- Dispensa documentação prévia para contratação, devendo ser retidos os comprovantes de envio e recebimento.

**12. Serviços de bancários:**

- Contrato/Instrumento padrão da instituição financeira.

**13. Demais e/ou outros serviços e produtos:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual e Municipal e Débitos trabalhistas)
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura, onde aplicável;
- Alvará Sanitário, onde aplicável;
- Documentação dos profissionais envolvidos na prestação do serviço (certificações, diplomas, capacitações técnicas e outros.) Para os serviços onde se faz necessário a comprovação técnica para execução do serviço.

**14. Contratação de Serviços Não Controlados Pela Unimed Cerrado:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual e Municipal e Débitos trabalhistas);
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura, onde aplicável;
- Alvará Sanitário, onde aplicável.

**15. Empresas de Transportes de Amostras Biológicas:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual e Municipal e Débitos trabalhistas);

- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura;
- Alvará Sanitário, onde aplicável;
- Certificado de Responsabilidade Técnica (CRT);
- Certificado de Vistoria de Veículos para Transporte de Amostras Biológicas (CVV);
- Cópia do documento de IPVA dos veículos relacionados, referentes ao ano corrente;
- Cópia da CNH do(s) condutor(es).

#### **16. Parceiros:**

- Inscrição do CNPJ;
- Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente;
- Documentação dos profissionais envolvidos na prestação do serviço (RG e CPF);
- Certidões de regularidade (Federal, Estadual e Municipal e Débitos trabalhistas).

**Observação1:** definição de Serviços não controlados: serviços que não estão diretamente ligados a atividade principal da Unimed Cerrado, tais como: serviços de vale alimentação, planos odontológicos etc.

**Observação2:** Documentos adicionais poderão ser solicitados a qualquer tempo, pela Unimed Cerrado, de modo a compor a lista de documentos para qualificação.

### ***Avaliação De Fornecedores***

Todos os fornecedores passarão por um processo de avaliação, como exigência do Sistema de Gestão de Qualidade da Unimed Cerrado. A avaliação de fornecedores deve ser realizada pela área responsável pela contratação do fornecedor a cada dois meses (bimestralmente) ou se a contratação for única com período inferior a dois meses, a avaliação deve ser feita no ato da entrega do produto ou serviço, as avaliações devem ser feitas pelo módulo de Pesquisas no Sistema EPA – Avaliação de Fornecedores e o Suprimentos fará o monitoramento.

Os fornecedores de Plataformas e assinaturas digitais, Correios, Instituições Financeiras e Operadoras de telefonia e internet são dispensadas de avaliação, devendo ter seu desempenho acompanhado pelo Gestor responsável e, onde aplicável este deve tomar as medidas cabíveis, podendo realizar a troca do fornecedor, caso existam outros fornecedores na região.

**Critérios que serão avaliados:**

- 1. Qualificação:** Documentos propostos para qualificação do fornecedor quando estão vencidos são enviados? (Sim = 10 pontos).
- 2. Valor:** Valor faturado está em conformidade com a proposta? Nota fiscal foi enviada para pagamento? (Sim = 10 pontos).
- 3. Qualidade:** O produto ou serviço foi entregue de maneira correta, atendeu a necessidade? (Sim = 20 pontos).
- 4. Prazo:** O prazo de entrega estabelecido em proposta ou em contrato foi cumprido? (Sim = 20 pontos).
- 5. Atendimento:** Qualidade das informações passadas, agilidade no atendimento, assistência e resolução de problemas ou erros? (Sim = 20 pontos).
- 6. Ocorreram danos/custos de contrato não cumprido:** Recebemos algum tipo de NIP, multa, reclamação formal, exposição da imagem, em decorrência do não cumprimento de algum item contratado? (Não = 20 pontos).

A cada semestre será realizado a somatória de pontos e a divisão do valor obtido pelo número de avaliações realizadas, a média de pontos aceita pela Unimed Cerrado é igual ou superior a 70 pontos, o status dos fornecedores seguirá a seguinte tabela:

PONTUAÇÃO	STATUS
100 Pontos	Ouro
70 a 90 Pontos	Prata
Igual ou <60 Pontos	Bronze

**Observação 1:** Os resultados não satisfatórios por dois bimestres seguidos, sem

justificativa e plano de ação de melhoria, poderá acarretar o encerramento do contrato com o fornecedor.

**Observação 2:** A rede prestadora não está contemplada como fornecedor, tendo seu processo de qualificação e avaliação acompanhado por meio do Programa de Qualificação da Rede Prestadora.

### *Fornecedores Críticos*

Fornecedor crítico será aquele que fornece algo que pode causar interrupção em algum processo da operadora, potenciais riscos à saúde e segurança dos beneficiários, risco aos colaboradores ou possui alto custo financeiro.

Grau de criticidade:

**Alto:** Aquela cuja falta de fornecimento pode causar interrupção total no processo, que não há como substituir por outra opção e a qualidade pode colocar os beneficiários em risco.

**Médio:** Aquela cuja falta de fornecimento pode causar impactos parciais no processo, mas que é fácil de ser substituído.

**Baixo:** Aquela cuja falta de fornecimento pode causar baixo impacto no processo, e há várias alternativas e substituições.

Os fornecedores classificados como críticos no ato da contratualização poderão passar por visita técnica e ou auditoria, o intuito é garantir a qualidade e execução do produto e ou serviço.

### *Notificações*

Na ocorrência de não conformidades de responsabilidade do fornecedor, a área responsável pelo fornecedor deverá enviar uma notificação ao fornecedor informando o ocorrido.

As notificações serão realizadas por e-mail pelo Form.113 Notificação ao fornecedor, caso haja necessidade de correção em algum processo o fornecedor responsável tem o prazo de 5 (cinco dias) a contar da data do recebimento para responder o e-mail e propor

ações de melhoria.

### *Penalidades*

A área responsável poderá cancelar total ou em parte o fornecimento do produto ou serviço do fornecedor que não esteja cumprindo as exigências básicas sem justificativas ou em caso de não aceitação desta política.

### *Princípios de Conduta*

Os fornecedores da Unimed Cerrado devem atuar em conformidade com leis e as práticas que violem a legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013) devem ser repudiadas.

Os fornecedores devem se comprometer a cumprirem com os princípios éticos definidos no Código de Conduta da Unimed Cerrado está disponível no site [www.unimedcerrado.coop.br](http://www.unimedcerrado.coop.br) onde estão definidas as condutas que esperamos de nossos fornecedores. Estas condutas refletem no tipo de empresa que estamos contratando e na manutenção do bom relacionamento.

Para dúvidas, esclarecimentos, apresentação de produtos e/ou serviços o fornecedor pode entrar em contato com a área responsável pela contratação do serviço.

### *Anexos*

Anexo 1. A seguir a tabela de despesas estabelecida para contratação de fornecedores:

DESPESA	CONDIÇÕES
✓ Passagens aéreas para contratação de consultorias, assessorias ou demais fornecedores.	O fornecedor deve informar o horário de início e fim de suas atividades, a área responsável fará a solicitação de compra via EPA: Serviço ao colaborador > Passagem aérea, com no mínimo 30 dias de antecedência.
✓ Hospedagem para contratação de consultorias e assessorias.	Todas as reservas serão feitas pela Unimed Cerrado, em apartamento single, ou outra condição a ser definida. A solicitação de reserva deve ser feita pela área responsável via EPA: Serviço ao colaborador > Reserva de hotel.
✓ Alimentação para contratação de consultorias e assessorias.	Reembolso no valor de até R\$ 50,00 por refeição, com apresentação do documento fiscal. A solicitação de reembolso deve ser solicitada pelo responsável da área via EPA: Serviço ao Fornecedor > Provisão de Pagamento.
✓ Deslocamento (táxi, Uber, etc.)	Deverão ser previamente autorizados e os comprovantes devem conter data, origem e destino. A solicitação deve ser feita pelo responsável da área via EPA: Serviço ao Fornecedor > Provisão de Pagamento
✓ Custos da devolução de produtos com defeito ou incorretos	Apresentaremos despesas de emissão por correio ou frete em até 30 dias, após a ocorrência.
✓ Despesas judiciais ou outras taxas, decorrentes da má prestação de serviço.	Apresentaremos as despesas em até 30 dias, após a ocorrência do fato.



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

    *unimedcerrado*

Rua 8-A, nº 111 - Setor Aeroporto  
CEP: 74075-240 - Goiânia - GO.