



Manual do Fornecedor

Onde tem Unimed, tem
**presença que
transforma**

Unimed
Fronteira
Noroeste/RS





SUMÁRIO

Palavra do Presidente	3
A Unimed	4
O Sistema Unimed	4
A Unimed Fronteira Noroeste/RS	4
Objetivo	6
Alinhamento às Diretrizes Corporativas	6
Programa de Integridade	6
Código de Conduta	6
Conflito de Interesse	7
Canal de Denúncias	8
Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	8
Saúde e Segurança	8
Diretrizes ASG – Ambiental, Social e de Governança	8
Gestão dos Fornecedores de Insumos e Serviços	9
Qualificação de Fornecedores de Insumos e Serviços	9
Seleção de Fornecedores	12
Avaliação de Desempenho de Fornecedores	13
Fornecedores de Insumos	14
Fornecedores de Serviços	16
Fornecedores de Resíduos de Serviços de Saúde e de Apoio do Laboratório	16
Fornecedores de Serviços de Tecnologia da Informação	17
Índice de Desempenho dos Fornecedores – IDF	19
Satisfação dos Fornecedores	20
Gestão do Relacionamento com Fornecedores	20



1. Palavra do Presidente:

É com satisfação que apresentamos este Manual, elaborado para fortalecer nossa parceria e orientar quanto às diretrizes, práticas e padrões que norteiam a relação entre a Unimed Fronteira Noroeste/RS e seus fornecedores de insumos e serviços.

Acreditamos que relações comerciais sólidas se constroem com base na transparência, no respeito mútuo e no compromisso com a qualidade. Por isso, este material reúne informações essenciais para alinharmos expectativas, assegurarmos o cumprimento de requisitos legais e regulatórios e, principalmente, promovermos práticas sustentáveis e éticas em toda a cadeia de fornecimento.

Nosso objetivo é que este Manual seja uma referência constante, auxiliando na clareza dos processos, na prevenção de riscos e na busca contínua pela excelência. Entendemos que o sucesso de nossa cooperativa/operadora está diretamente ligado ao sucesso de cada parceiro, e é por meio dessa sinergia que avançaremos juntos.

Agradecemos pela confiança e pela dedicação em atender aos padrões aqui apresentados. Estamos certos de que, trabalhando lado a lado, continuaremos a oferecer produtos e serviços de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para o fortalecimento de nossa parceria.



2.A Unimed

2.1 O Sistema Unimed

A Unimed é maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 92% do território nacional. O Sistema nasceu em 1967, com a fundação da Unimed Santos (SP), surgindo assim a primeira cooperativa médica do país – e das Américas: a União dos Médicos – Unimed.

São mais de 330 cooperativas, que prestam assistência para mais de 19 milhões de clientes em todo o País.

Os clientes Unimed contam com mais de 117 mil médicos cooperados, mais e 29 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados, além de 166 hospitais próprios, bem como prontos atendimentos, laboratórios e centros de diagnósticos para garantir a qualidade da assistência prestada aos nossos beneficiários.

Sistema Unimed, há mais de 55 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado!

2.2 A Unimed Fronteira Noroeste/RS

A Unimed Fronteira Noroeste/RS foi fundada em 18 de junho de 1972. Atua em 13 municípios da Grande Santa Rosa, com foco na gestão em saúde, com qualidade e segurança aos seus clientes.

Nossa Área de Atuação



Além de atuar como uma cooperativa médica, operadora de planos de saúde, a Unimed Fronteira Noroeste/RS conta com serviços próprios que ampliam e qualificam o cuidado prestado aos beneficiários e clientes. Entre esses serviços, destacam-se: o Laboratório de Análises Clínicas, localizado na cidade de Santa Rosa, com Centrais de Coletas no Bairro Cruzeiro em Santa Rosa e nos municípios de Horizontina e Três de Maio; o Centro de Diagnóstico por Imagem – que realiza exames como ecografia e raio-X – e o Ambulatório Clínico Assistencial, voltado para atendimentos de atenção básica à saúde.

A cooperativa também oferece serviços de Saúde Ocupacional e Ambulatórios Empresariais, promovendo o bem-estar no ambiente de trabalho. Complementando esse ecossistema de cuidado, a Saúde Integrada tem como objetivo oferecer um atendimento integral e coordenado, colocando o paciente no centro da atenção à saúde, em todos os níveis de cuidado. E o Espaço Cuidar é voltado para o tratamento terapêutico especializado e multidisciplinar de pacientes com transtornos do neurodesenvolvimento e outras condições que exigem intervenções contínuas e integradas.

Além dos serviços próprios, a Unimed Fronteira Noroeste/RS conta com uma ampla rede de serviços credenciados: com mais de 140 médicos cooperados, 11 hospitais, clínicas especializadas, laboratórios de análises clínicas, centros de diagnósticos por imagem, prestadores voltados ao tratamento de terapias clínicas (nutrição, fonoaudiologia e psicologia) e clínicas de fisioterapia.

Saiba mais sobre a Unimed Fronteira Noroeste/RS acessando o Relatório de Gestão e Sustentabilidade, disponibilizado em nosso site: <https://unimed.me/1af3jv>

O que nos move e nos diferencia

Mais do que um conjunto de palavras, a Essência Unimed representa a base das nossas decisões e atitudes no dia a dia. Ao compartilhar a Essência Unimed com nossos fornecedores, buscamos construir relações baseadas em integridade, responsabilidade e colaboração, assegurando que toda a nossa cadeia de suprimentos esteja alinhada com padrões éticos, sustentáveis e de qualidade que valorizem as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.

ESSÊNCIA UNIMED

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos. Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

Princípios

-  Atratividade para médicos
-  Pessoas
-  Sustentabilidade
-  Conhecimento
-  Visão Sistêmica
-  Inovação
-  Agilidade
-  Princípios Cooperativistas

Valores

-  Integridade
-  Respeito
-  Solidariedade
-  Espírito Cooperativista



3. Objetivo

Orientar sobre as diretrizes e procedimentos adotados pela cooperativa/operadora, no processo de desenvolvimento da Gestão de Fornecedores de Insumos e Serviços, contemplando as etapas de qualificação, seleção e avaliação de desempenho. Este manual visa assegurar que todos os fornecedores atendam aos requisitos técnicos, legais, éticos e de sustentabilidade exigidos pela Unimed Fronteira Noroeste/RS, promovendo parcerias sólidas, transparentes e alinhadas aos padrões de qualidade, integridade e responsabilidade socioambiental.

4. Alinhamento às Diretrizes Corporativas

Manter uma relação ética, responsável e sustentável com os fornecedores significa compartilhar as diretrizes corporativas que orientam as operações na Unimed Fronteira Noroeste/RS. Por isso, é fundamental que todos os fornecedores de insumos e serviços estejam alinhados às seguintes diretrizes:

4.1.1 Programa de Integridade

Este programa visa estabelecer um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de prevenir, detectar e sanar atos ilícitos, fraude, lavagem de dinheiro, suborno e corrupção envolvendo os diversos inter-relacionamentos internos e externos das diferentes partes interessadas da cooperativa/operadora, em especial a administração pública, nacional ou estrangeira, e os atos previstos na Lei 5.764/71 (Lei do Cooperativismo), na Lei 9.613/98 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro), no art. 21 da Lei 9656 (Lei dos Planos de Saúde) e no Decreto 12.846/13 (Lei Anticorrupção).

Este programa reúne as diretrizes que orientam as condutas e procedimentos aplicáveis a todas as partes interessadas, incluindo os fornecedores de insumos e serviços, visando o alinhamento com as melhores práticas de mercado. Para acessar a todas as diretrizes que compõem o Programa de Integridade, acesse o documento disponibilizado em nosso site: <https://unimed.me/tlkdn6>

4.1.2 Código de Conduta

Resume o comportamento esperado pela Unimed Fronteira Noroeste/RS por parte de todos os colaboradores, dirigentes e demais partes interessadas – incluindo-se nestes os fornecedores de insumos e serviços – em relação aos padrões de ética e de conduta no ambiente em que estão inseridos. Deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas por todas as partes interessadas, que deverão divulgar e zelar pelo seu cumprimento.



O Código de Conduta reúne, de forma abrangente, os princípios que orientam nossas relações, incluindo os valores do cooperativismo, o compromisso com o combate à corrupção, o cuidado na proteção de dados pessoais e as principais diretrizes de ética e comportamento adotadas pela cooperativa/operadora. No que se refere especialmente aos fornecedores, e conforme disposto no Código de Conduta Unimed, destacamos as seguintes condutas:

- ***A Unimed Fronteira Noroeste/RS resguardará a transparência, a legalidade e a sustentabilidade do seu relacionamento com as partes interessadas (contratantes, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais, agentes intermediários, dentre outros).***
- ***A contratação de fornecedores, terceiros, prestadores de serviços de administração e de saúde deve ser realizada com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e políticas que regulamentam o processo e aos princípios da Unimed, por meio de processos objetivos e transparentes, que cumpram com a legislação vigente do país e suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais, bem como a lei anticorrupção 12.846/13 e seu decreto relacionado, valorizando as seguintes diretrizes:***
 - ***Não utilização de mão de obra escrava e infantil.***
 - ***Cumprimento de políticas adequadas à preservação ambiental.***
 - ***Conduta compatível com padrões éticos estabelecidos no Código de Conduta Unimed.***
 - ***Os fornecedores não devem prometer, aceitar ou realizar pagamentos, benefícios e vantagens indevidas, direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos ou com empregados de empresas privadas, na atuação em seu nome ou em nome da Unimed.***
- ***A Unimed Fronteira Noroeste/RS proíbe expressamente seus fornecedores, parceiros e terceiros de oferecer qualquer tipo de benefício, promessa, vantagens, ganhos ou outra relação que gere conflito de interesses para benefício próprio ou de terceiros, nas suas relações comerciais com a Unimed.***
- ***O desrespeito ao Código de Conduta Unimed poderá resultar em sanções disciplinares ou suspensão imediata do contrato e, conforme o caso, a processo legal.***

É dever de todos os fornecedores atuarem conforme as diretrizes constantes no Código de Conduta. Para acessar a todas as diretrizes que compõem o Código de Conduta, acesse o documento disponibilizado em nosso site: <https://unimed.me/8p3oky>

4.1.3 Conflito de Interesse

Entende-se por conflito de interesse o conjunto de circunstâncias em que exista a possibilidade — real ou aparente — de que decisões ou ações profissionais sejam influenciadas indevidamente por interesses secundários, distintos e alheios aos objetivos e ao melhor interesse da cooperativa/operadora.



É responsabilidade de todos os colaboradores e demais partes interessadas identificar e comunicar prontamente quaisquer situações que possam caracterizar conflito de interesse durante a execução de suas atividades.

No caso específico de fornecedores, é obrigatório informar imediatamente qualquer situação dessa natureza que ocorra durante o processo de seleção ou ao longo da relação com a Unimed. A omissão ou não comunicação do conflito de interesses, mesmo que potencial, poderá resultar na desclassificação do fornecedor no processo de seleção ou na rescisão do contrato vigente.

4.1.4 Canal de Denúncias

Quaisquer tipos de desvios e irregularidades que ferem as diretrizes do Programa de Integridade, aos princípios éticos definidos pelo Código de Conduta, bem como suspeitas de fraudes, transgressões às legislações em vigor e em específico situações relacionadas à corrupção e demais irregularidades previstas na Lei nº 12.846/2013 podem e devem ser registradas por meio do Canal de Denúncia da Unimed, que está disponível no site: <https://unimed.me/zc81fr>

4.1.5 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Lei 13.709/18, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), busca proteger informações pessoais de pessoas físicas contra abusos e utilização indevida.

O fornecedor, no momento em que se relaciona com a Unimed, deve cumprir integralmente as disposições da LGPD e demais normas aplicáveis à proteção da privacidade, adotando medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais aos quais tiver acesso em razão da relação comercial. É vedada qualquer utilização desses dados para fins diversos daqueles estritamente necessários à execução do contrato, devendo o fornecedor assegurar que seu tratamento ocorra de forma lícita, ética e transparente.

4.1.6 Saúde e Segurança

O fornecedor deve promover um conjunto de medidas e práticas que visam proteger a integridade física e mental dos trabalhadores, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais, além de promover um ambiente laboral mais saudável e seguro, cumprindo integralmente as legislações trabalhistas e previdenciárias.

4.1.7 Diretrizes ASG – Ambiental, Social e de Governança

Para a Unimed Fronteira Noroeste/RS, o compromisso com a sustentabilidade é parte essencial do negócio e integra as dimensões Ambiental, Social, Econômica e de Governança, alinhadas ao seu Planejamento Estratégico. Esse posicionamento está presente em todas as atividades e ações desenvolvidas, no cuidado com os públicos de relacionamento, nas diretrizes que orientam as condutas, as decisões e na Essência Unimed, buscando sempre o desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, espera-se que o fornecedor também adote práticas alinhadas às diretrizes ASG, atuando com responsabilidade socioambiental e ética. Isso inclui: respeitar integralmente a legislação vigente; proibir qualquer forma de discriminação; vedar o trabalho forçado, escravo ou infantil; cumprir normas ambientais; preservar os recursos naturais; e assegurar a correta destinação de resíduos, evitando a utilização de insumos provenientes de exploração ilegal.

Saiba mais sobre a Política ASG da Unimed Fronteira Noroeste/RS acessando o nosso site: <https://unimed.me/59hcg2>

Conheça também nossos Programas Socioambientais acessando informações disponíveis em nosso site: <https://unimed.me/z9optc>

4.2 Gestão dos Fornecedores de Insumos e Serviços

Para a Unimed Fronteira Noroeste/RS, Fornecedores de Insumos e Serviços são todos aqueles que fornecem bens, produtos, materiais, medicamentos ou serviços para a operação da cooperativa/operadora.

A partir desta definição, é estabelecido o processo de gestão de fornecedores que consiste em 3 etapas:



Essas etapas são aplicadas aos fornecedores considerados de relevância estratégica, que por sua importância são essenciais para a continuidade das operações da cooperativa/operadora e impacto na qualidade dos serviços prestados.

4.2.1 Qualificação de Fornecedores de Insumos e Serviços

A etapa de qualificação ocorre antes do início da contratação de um fornecedor estratégico e compreende a análise documental, estabelecida conforme os grupos de fornecedores, composta por requisitos que o fornecedor deve ter ou cumprir para ser elegível à seleção pela cooperativa/operadora. A qualificação é um processo que visa a identificar, entre os potenciais fornecedores existentes no mercado, aqueles que atendem aos critérios definidos para o estabelecimento de contratos, negociações ou acordos comerciais de fornecimento de materiais, insumos ou serviços.



Grupos de Fornecedores de Insumos e Serviços	Requisitos de Qualificação
Fornecedores de Medicamentos e Materiais de Saúde	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. Atas de Conselho de Administração ou Termo de Adesão aos serviços oferecidos 3. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 4. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional 5. Alvará da Vigilância Sanitária 6. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 7. Alvará de Localização e Funcionamento Expedido pela Prefeitura
Insumos e Equipamentos	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura; 4. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 5. CEQ – Controle Externo da Qualidade 6. Registro de Produtos para Saúde (Registro ANVISA) 7. Alvará da Vigilância Sanitária 8. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
Resíduos de Serviços de Saúde	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura 4. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 5. Alvará da Vigilância Sanitária 6. Licenças de Operação (LOs) 7. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional





Análise Clínica Laboratorial	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará da Vigilância Sanitária 4. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura; 5. Certificação reconhecida nacional e/ou internacionalmente; 6. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 7. CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde 8. CEQ – Controle Externo da Qualidade 9. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
Insumos de Laboratório	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará da Vigilância Sanitária 4. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura; 5. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 6. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
Controle de Qualidade Externo	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura; 4. Alvará da Vigilância Sanitária; 5. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 6. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
Calibração de Equipamentos	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará de Localização e Funcionamento expedido pela Prefeitura; 4. RT – Certidão de Responsabilidade Técnica 5. CEQ – Controle Externo da Qualidade 6. Certificado de Calibração RBC (Rede Brasileira de Calibração) com Rastreabilidade INMETRO 7. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional





Auditoria Externa de Contas Contábeis	1. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 2. Cadastro na OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) 3. Alvará de Localização e Funcionamento Expedido pela Prefeitura 4. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional 5. CNAI – Cadastro Nacional de Auditores Independentes com registro CVM – Comissão de Valores Mobiliários 6. Experiência Comprovada de 2 Anos no Ramo de Atuação 7. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 8. Certidão de Regularidade do PEPC – Programa de Educação Profissional Continuada
Sistemas de Gestão Assistencial Sistema de Gestão Administrativo Serviços de Conectividade e Segurança Desenvolvimento Externo de Sistemas	1. Contrato Social ou Estatuto Social Vigente 2. CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica 3. Alvará de Localização e Funcionamento Expedido pela Prefeitura 4. ISO 27001 (não excludente); 5. Certificações (não excludente); 6. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União emitida pela PGFN – Procuradoria Geral da Fazenda Nacional

O status de qualificação do fornecedor é revisado, no mínimo, a cada 24 meses ou sempre que houver alguma alteração relevante em sua situação.

4.2.2 Seleção de Fornecedores

Atendidos os requisitos de qualificação, na etapa de seleção será definido aquele fornecedor apto para o fornecimento dos insumos e/ou serviços requeridos.

O critério de seleção é formado por requisitos que o fornecedor deve cumprir para ser escolhido, efetivamente, para fornecer à Unimed Fronteira Noroeste/RS, contemplando:

- **Melhor custo benefício:** o fornecedor apresenta uma proposta comercial equilibrada, com preço justo e compatível com o mercado, qualidade comprovada dos produtos ou serviços, condições de pagamento adequadas ao fluxo de caixa da cooperativa e capacidade de cumprir os prazos de entrega estabelecidos.





- **Inexistência de conflito de interesse:** o fornecedor e seus representantes não mantêm vínculos pessoais, financeiros ou profissionais diretos com colaboradores, gestores ou conselheiros da cooperativa/operadora que possam comprometer a isenção, imparcialidade e transparência do processo de contratação. O fornecedor deve declarar a inexistência de conflito de interesses e se comprometer a informar imediatamente qualquer situação que venha a surgir durante a vigência do contrato. A identificação de conflitos não declarados poderá resultar em desclassificação do processo ou rescisão contratual.
- **Tipo de sociedade:** será dada preferência à contratação de outras cooperativas, bem como de micro e pequenas empresas e fornecedores locais, situados na região de atuação da Unimed Fronteira Noroeste/RS. Essa diretriz visa fortalecer o cooperativismo, fomentar o desenvolvimento econômico regional e promover parcerias alinhadas aos princípios de solidariedade, colaboração e responsabilidade social.
- **Práticas ASG:** será dada preferência a fornecedores que adotem políticas e práticas alinhadas aos pilares ASG. A valorização dessas práticas visa estimular parcerias com organizações comprometidas com o desenvolvimento sustentável e a geração de valor para a sociedade e o meio ambiente.

No caso de empate entre dois ou mais fornecedores que atendam, de forma idêntica, aos requisitos técnicos, comerciais e qualitativos previamente estabelecidos no processo de seleção, será dada preferência àquele cujo produto e/ou serviço seja de cooperativas, empresa cliente da Unimed Fronteira Noroeste/RS, seguidas por empresas com atuação no estado do Rio Grande do Sul, com boa reputação no mercado.

4.2.3 Avaliação de Desempenho de Fornecedores

A etapa de avaliação de desempenho tem início após o estabelecimento da relação com o fornecedor e tem como objetivo verificar se os requisitos mínimos definidos nas fases de qualificação e seleção, bem como os critérios específicos relacionados ao fornecimento de insumos e serviços, estão sendo devidamente atendidos.

Na Unimed Fronteira Noroeste/RS, esta etapa é aplicável a todos os fornecedores classificados como estratégicos. A avaliação é realizada periodicamente e o modelo de avaliação é adaptado conforme o grupo do fornecedor, assegurando uma análise adequada à criticidade e ao tipo de fornecimento, considerando as especificidades da contratação e do serviço prestado.



4.2.3.1 Fornecedores de Insumos

A cada entrega de insumos, o setor responsável avaliará o fornecedor deste segmento, registrando a avaliação, de acordo com os critérios estabelecidos.

a) Prazo de entrega:

Está diretamente ligado à entrega do produto. O produto sempre tem data marcada para entrega, a qual é fixada no momento do pedido. Não sendo cumprida a data determinada, uma não conformidade é registrada no cadastro do Fornecedor, servindo de orientação para próximas negociações. No caso de demasiado atraso, ao ponto de prejudicar o andamento normal de qualquer atividade, o pedido pode ser cancelado, ficando, neste caso, registrada tal ocorrência na ficha do Fornecedor. Considerando o critério de avaliação “Prazo de Entrega”, o Fornecedor será pontuado conforme descrito abaixo:

Prazo de Entrega		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Produto recebido conforme prazo acordado	5
2	Produto recebido com 1 dia de atraso	4
3	Produto recebido com 2 dia de atraso	3
4	Produto recebido com 3 dia de atraso	2
5	Produto recebido com 4 ou mais dias de atraso	1

b) Qualidade:

Entende-se como qualidade a adequação do produto para atender as necessidades para os quais foi adquirido. Na entrega, o produto pode ser rejeitado caso seja diferente do aprovado em amostra e/ou esteja fora das especificações previstas no orçamento. Neste caso, são providenciadas novas cotações para a aquisição do produto, e o Fornecedor é avaliado considerando o não-cumprimento deste quesito. Considerando o critério de avaliação “Qualidade”, o Fornecedor será pontuado conforme descrito abaixo:

Qualidade		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Produto de acordo com a especificação exigida	5
2	Produto diferente da especificação exigida, porém adaptável para determinado fim	3
3	Produto diferente da especificação exigida	1



c) Conformidade:

Produtos recebidos de acordo com o solicitado. Os critérios avaliados no recebimento para identificar os níveis de conformidade são:

c.1 – Número de Volumes:

É a conferência do número de volumes que consta na nota fiscal com o entregue no físico, a qual será realizada na presença do colaborador da transportadora. Após a primeira conferência as caixas deverão ser abertas e as quantidades especificadas dos produtos discriminados na nota fiscal deverão ser conferidas (sempre que possível realizar também na presença do colaborador da transportadora). Caso o número de volumes na entrega física esteja diferente ao que consta na nota fiscal e serão ressaltados no conhecimento de entrega junto as transportadoras para posteriormente comunicar ao fornecedor para providenciar o envio do material faltante, será considerada uma não conformidade.

c.2 – Integridade:

Mercadorias com caixas (embalagem) amassadas, molhadas ou danificadas, serão abertas no ato da entrega para verificação da integridade dos produtos em seu interior. Qualquer avaria, perda e/ou extravio de volumes, serão ressaltados no conhecimento de entrega junto as transportadoras, impreterivelmente no ato da entrega e enviada cópia à área de Compras, para registro da não conformidade no cadastro do Fornecedor. Após o recebimento das embalagens primárias, elas devem ser abertas para verificar a integridade e identificar se algum produto foi avariado ou não. O produto avariado não deverá ser armazenado, e sim, mantido isolado na área de produtos não conforme até o retorno do comprador para efetuar o processo de devolução.

c.3 – Transporte:

Entrega dentro do horário comercial, os colaboradores devem estar com vestimentas adequadas que identifiquem a empresa e não podem trazer crianças e/ou permitir que as mesmas realizem trabalho de entrega. Em caso de descumprimento desta regra, será registrada uma não conformidade.

c.4 – Temperatura:

A temperatura dos Termolábeis (medicamentos e laboratório) 2°C até 8°C no caso de refrigerado ou de -16 a -20 no caso de produtos congelados. A temperatura deve ser verificada no ato da entrega e registrada no formulário de AVALIAÇÃO DE FORNECEDOR CRÍTICO no campo de observações. No caso de não cumprimento das temperaturas previstas, será considerada uma não conformidade e material será recusado.





Para produtos termo sensíveis, que apresentarem não conformidade em relação ao item “Temperatura”, a pontuação será mínima, ou seja igual “1” (um), indiferente da pontuação alcançada nos demais itens do critério conformidade, sendo objeto de devolução do produto ao Fornecedor.

Considerando o critério de avaliação “Conformidade”, o Fornecedor será pontuado de forma acumulativa, conforme descrito abaixo:

Conformidade		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Produtos recebidos em conformidade	5
2	Produto recebido com 1 item não conforme	4
3	Produto recebido com 2 itens não conformes	3
4	Produto recebido com 3 itens não conformes	2
5	Produtos recebidos com total inconformidade	1

Considerando a soma dos critérios de avaliação – Prazo de Entrega + Qualidade + Conformidade – o Fornecedor será pontuado conforme a fórmula abaixo:

ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)

Pontuação do Prazo de Entrega + Pontuação da Qualidade + Pontuação da Conformidade x 100 / 15

O resultado do IDF será apresentado em %

4.2.3.2 Fornecedores de Serviços:

A avaliação dos fornecedores de serviços é realizada anualmente, com acompanhamento mensal. O acompanhamento mensal é realizado pela área que utiliza os serviços contratados, registrando o desempenho no sistema SIAF. As pontuações seguem os seguintes critérios estabelecidos e apresentados a seguir:

4.2.3.2.1 Fornecedores de Resíduos de Serviços de Saúde e de Apoio do Laboratório:

a) Prazo:

Está diretamente ligado à entrega do serviço acordado. Não sendo cumprida a data determinada, uma não conformidade é registrada no cadastro do Fornecedor, servindo de orientação para próximas negociações. Considerando o critério de avaliação “Prazo”, o Fornecedor será pontuado, conforme descrito abaixo:

Prazo		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Dentro do prazo acordado	5
2	Fora do prazo, sem impacto no processo	3
3	Fora do prazo, com impacto no processo	1

b) Conformidade:

Entrega e/ou atendimento em conformidade com o solicitado. Considerando o critério de avaliação “Conformidade”, o Fornecedor será pontuado, conforme descrito abaixo:

Conformidade		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Serviço prestado em conformidade com o solicitado	5
2	Serviço prestado com inconformidade, porém sem impacto no processo	3
3	Serviço prestado com inconformidade, com impacto no processo	1

Considerando a soma dos critérios de avaliação – Prazo + Conformidade – o Fornecedor será pontuado conforme a fórmula abaixo:

ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)

$\text{Pontuação do Prazo} + \text{Pontuação da Conformidade} \times 100 / 10$

O resultado do IDF será apresentado em %

4.2.3.2.2 Fornecedores de Serviços de Tecnologia da Informação:

a) Tempo de Resposta:

O tempo de resposta é variável e está diretamente ligado à complexidade do problema encontrado no momento da solicitação e a demora na resolução pode afetar diretamente os serviços prestados pela Unimed. Considerando o critério de avaliação “Tempo de Resposta”, o Fornecedor será pontuado, conforme descrito abaixo:

Tempo de Resposta		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Ótimo, sem comprometimento v	5
2	Ótimo, sem comprometimento	3
3	Ruim, sistema/serviço comprometido	1

b) Qualidade da Resolução:

São avaliados critérios como a proposta de solução do problema, agilidade e comprometimento com a resolução da situação. Considerando o critério de avaliação “Qualidade da Resolução”, o Fornecedor será pontuado, conforme descrito abaixo:

Qualidade da Resolução		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Ótimo, com solução adequada	5
2	Bom, com solução paliativa	3
3	Ruim, sem solução	1

c) Impactos da Solicitação:

Tem potencial para conduzir dano aos clientes e podem colocar em risco a continuidade operacional da cooperativa. Serão levados em consideração os seguintes critérios:

- Baixo Impacto: há a ocorrência de erro, porém, pode aguardar a correção – o sistema continua disponível.
- Médio Impacto: onde o processo está comprometido, mas não tem tanto impacto no negócio – o sistema está disponível.
- Alto Impacto: há impacto no processo do negócio – o sistema está parado/indisponível ou prejudicado.

Considerando o critério de avaliação “Impactos da Solicitação”, o Fornecedor será pontuado, conforme descrito abaixo:

Impactos da Solicitação		
Nº	Descrição	Pontuação
1	Baixo Impacto	5
2	Médio Impacto	3
3	Alto Impacto	1

Considerando a soma dos critérios de avaliação – Tempo de Resposta + Qualidade da Resolução + Impactos da Solicitação – o Fornecedor será pontuado conforme a fórmula abaixo:

ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)

Pontuação do Tempo de Resposta + Pontuação da Qualidade da
Resolução + Impactos da Solicitação x 100 / 15

O resultado do IDF será apresentado em %

4.3 Índice de Desempenho dos Fornecedores – IDF

A etapa final da avaliação de desempenho consiste na classificação dos fornecedores com base na pontuação obtida segundo os critérios estabelecidos. Essa pontuação compõe o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), que categoriza os fornecedores conforme seu desempenho, indicando se estão plenamente aptos a manter a parceria ou se precisam implementar um Plano de Melhoria. Esse processo garante transparência na gestão, promove a melhoria contínua e reforça o compromisso com a qualidade e a sustentabilidade ao longo de toda a cadeia de fornecimento.

Pontuação	Classificação
IDF acima de 90%	Excelente
IDF de 70% até 89,99%	Bom
IDF de 40% até 69,99%	Regular
IDF até 39,99%	Fraco

1. Classificação EXCELENTE:

Enviar correspondência anual para o Fornecedor, informando o resultado. Enviar via Correio ou e-mail, um Certificado de reconhecimento pelo excelente desempenho, no atendimento dos requisitos definidos pela Unimed Fronteira Noroeste/RS

2. Classificação BOM:

Enviar correspondência anual para o Fornecedor, informando o resultado e comunicando as oportunidades de melhoria, proporcionando ao fornecedor que se desenvolva para melhorar o seu desempenho que será avaliado no próximo ciclo. Não estabelecer restrição comercial. Caso, na próxima avaliação, haja reincidência nas oportunidades de melhoria já identificadas, o Fornecedor será enquadrado na faixa de desempenho REGULAR.

3. Classificação REGULAR:

Enviar correspondência anual para o Fornecedor, informando o resultado e comunicando as oportunidades de melhoria, proporcionando ao fornecedor que se desenvolva para melhorar o seu desempenho. Não estabelecer restrição comercial. Solicitar a entrega, no prazo de um mês, de um Plano de Ação de Melhoria (formalizado). Será dado um prazo de seis meses para o Fornecedor se enquadrar na pontuação acima de 70%, caso contrário, o mesmo será enquadrado na faixa de desempenho FRACO.

4. Classificação FRACO:

Enviar correspondência anual para o Fornecedor, informando o resultado, comunicando as oportunidades de melhoria e a suspensão temporária das relações comerciais, até que o mesmo apresente um Plano de Ação de Melhoria que tenha sido implementado, com resultados satisfatórios.

IMPORTANTE: Nas classificações de REGULAR ou FRACO, a área responsável pela avaliação, emitirá um documento de não conformidade que será encaminhado para a Gestão Executiva da Unimed Fronteira Noroeste/RS, que por sua vez decidirá por solicitar ou não plano de ação.

4.4 Satisfação dos Fornecedores

Bienalmente a cooperativa/operadora aplica pesquisa para avaliar a experiência e a probabilidade de o fornecedor recomendar a parceria com a Unimed Fronteira Noroeste/RS para outros fornecedores, por meio Índice de Recomendação (NPS), conforme descrito no POP QUA-002.

4.5 Gestão do Relacionamento com Fornecedores

Acreditamos que a gestão eficaz do relacionamento com nossos fornecedores é fundamental para o sucesso mútuo e a sustentabilidade da parceria ao longo do tempo. Atuando de forma conjunta, buscamos não apenas aprimorar a performance dos fornecedores, mas também fortalecer vínculos de confiança e colaboração que gerem valor para ambas as partes.

Para isso, a cooperativa/operadora mantém canais abertos e acessíveis de comunicação, que incentivam o diálogo transparente, a troca contínua de boas práticas e o tratamento ágil de eventuais conflitos ou oportunidades de melhoria identificadas durante a parceria.

Os canais disponíveis para contato e interação são:



Espaço específico no site institucional –

<https://www.unimed.coop.br/site/web/fronteiranoroesters/contatos>



Atendimento presencial – Rua Fernando Ferrari 438, Santa Rosa – CEP 98.780-774



E-mail: compras@unimed-fno.com.br



Telefone: 55 3512-5424



Boletim do Fornecedor – publicado semestralmente, com temas que visam o desenvolvimento dos fornecedores e o alinhamento às diretrizes da cooperativa/operadora



Mídias digitais, incluindo o Instagram – <https://www.instagram.com/unimedfnors/>

Além desses, destaca-se o canal permanente de comunicação, disponível no “Espaço de Colaboração” no site, que permite aos fornecedores manifestar-se regularmente, apresentando ideias, sugestões ou percepções de como podemos aprimorar continuamente a nossa parceria. Essa ferramenta é essencial para promover a melhoria contínua e geração de valor para ambas as partes. [Clique aqui](#) e acesse.

Saiba mais sobre as diretrizes que sustentam nossas relações.

- Programa de Integridade
- Código de Conduta
- Canal de Denúncia
- Política ASG



Direcione a câmera do seu celular e acesse ou [clique aqui](#)

