



Manual de Fornecedores

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Índice

Quem somos	5
Orientações de suprimentos e logística	6
Cadastro e homologação e fornecedores	9
Avaliação e desempenho de fornecedores	12
Notificações	14
Política de Sustentabilidade	15

APRESENTAÇÃO

A gestão da qualidade é acima de tudo um processo cultural, pois além do planejamento, das práticas de gestão e das análises críticas, aprende-se continuamente que bons resultados são frutos do compromisso das lideranças, da motivação da força de trabalho, do envolvimento das partes interessadas e principalmente da satisfação de nossos clientes.

A finalidade do Manual de Fornecedores é aprimorar a relação da UNIMED PELOTAS/RS para com estes. A nossa estratégia é estimular fornecedores que tenham a capacidade e a intenção de desenvolver parcerias de longo prazo na busca da excelência.

Buscando adotar a todos os parceiros e transferir nossos valores empresariais, a Unimed Pelotas/RS entende que é fundamental selecionar os fornecedores, identificando aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica, estão comprometidos com a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social.

Com o comprometimento em obter o entusiasmo dos clientes, esperamos de nossos fornecedores a melhoria contínua e a forte disciplina no atendimento às práticas e requisitos deste Manual.

Este material descreve de forma prática e objetiva, a sistemática adotada pela cooperativa na busca de qualificação, avaliação e desqualificação de fornecedores, no sentido de transformá-lo num instrumento colaborativo e orientativo às empresas que desejarem fazer parte do seleto grupo de fornecedores da Cooperativa.

1. QUEM SOMOS

Somos uma Cooperativa Médica que prima pela qualidade, segurança, responsabilidade social e ética. Com mais 39 anos de história, a Unimed Pelotas/RS é líder no mercado de assistência à saúde em sua área de atuação. Possui mais de 71 mil clientes, 8 serviços próprios entre outros credenciados, priorizando a seleção rigorosa dos seus profissionais e tendo como proposta a busca contínua da satisfação total dos seus usuários.

NOSSA MISSÃO

Proporcionar a prestação de assistência e promoção à saúde com excelência de forma sustentável, gerando a satisfação dos envolvidos, com base nos preceitos do cooperativismo.

VALORES E PRINCÍPIOS

COOPERATIVISMO

Comprometimento com os princípios cooperativistas

DESENVOLVIMENTO CONTINUADO

Busca constante pelo conhecimento e por melhorias

ÉTICA

Transparência e honestidade em todas as ações.

HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO

Traduzidos em todas as partes do negócio.

QUALIDADE

Estrutura e atendimento de excelência.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Compromisso com a sociedade e a sustentabilidade

1.2 Escopo

Os critérios previstos neste manual contemplam a sistemática de seleção, desenvolvimento, avaliação e monitoramento de fornecedores e são considerados requisitos mínimos para fornecimento de materiais e serviços para Unimed Pelotas/RS.

1.3 Objetivo

O objetivo deste manual é o estabelecimento de critérios que assegurem o controle de aquisição de produtos e/ou serviços e também a avaliação do desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que estes possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Pelotas/RS.

2. ORIENTAÇÕES DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

O setor de Compras tem como missão atuar de forma proativa em relação às necessidades de suprimentos da cooperativa, apoiando processos de mudança, integrando soluções e ações de crescimento sustentável. Para tanto é de fundamental importância que o relacionamento comercial proporcione satisfação de ambas as partes, consideramos imprescindível que as condições abaixo sejam seguidas:

- Os únicos documentos que formalizam uma negociação são Pedidos de Compra e os Contratos
- Registre o número do Pedido de Compra na emissão da nota fiscal
- Entregue os produtos acompanhados de suas respectivas notas fiscais
- Tenha conhecimento e aplique as legislações relativas ao seu ramo de atividade
- Não forneça produtos nem altere qualquer condição do pedido de compra sem o conhecimento prévio do Setor Central de Compras
- Mantenha atualizado seu cadastro e documentos legais junto à Unimed Pelotas/RS
- Mantenha sigilo e confidencialidade sobre as informações pertinentes ao fornecimento

2.1 Entrega de mercadorias

2.1.1 Acesso de fornecedores

O acesso de fornecedores é permitido conforme o horário de recebimento das unidades. Entregas fora do horário comercial deverão ser comunicadas previamente a área de compras, e estarão sujeitas a aprovação.

Os fornecedores deverão identificar-se nas recepções das Unidades, apresentando documento de identificação. Para os casos que haja necessidade de circular pelas áreas internas da Cooperativa, o fornecedor deverá receber crachá para acesso e estar acompanhado de um colaborador responsável

É desejável que os fornecedores façam uso do crachá de identificação dentro da Cooperativa, pois a apresentação do mesmo poderá ser solicitada. Deve-se portá-lo à altura do peito, em local visível.

No caso das prestações de serviço em que sejam necessários, é obrigação do fornece-

dor a utilização de **EPIs** (Equipamento de Proteção Individual), sob pena de cancelamento do serviço contratado.

Materiais de OPME entregar no prestador indicado seguindo regras e determinações do mesmo.

2.1.2 Regras de segurança durante a entrega de mercadorias

Os fornecedores devem ter atenção às normas e regulamentos internos de segurança, durante sua permanência nas dependências da Cooperativa.

A transportadora deverá enviar funcionários em número suficiente para realizar a descarga dos materiais, assim como controlar o peso máximo por embalagens, a fim de cumprir as regulamentações vigentes.

Os veículos utilizados para as entregas deverão estar em perfeito estado de conservação, limpos e com a documentação atualizada. É importante registrar, que devido ao controle de qualidade interno da Unimed Pelotas/RS, os veículos das transportadoras poderão ser inspecionados no momento da entrega, pelos colaboradores da cooperativa.

2.2 Formas e prazos de pagamentos

A Cooperativa efetua os pagamentos através de boleto ou depósito bancário, em contas do mesmo CNPJ. O período preferencial para pagamento será nos dias 15(quinze) ou 25(vinte e cinco) de cada mês. A condição de pagamento será acordada em negociação e formalizada através do Contrato ou Pedido de Compra.

Em caso de devolução do montante pago pelo produto/serviço, o mesmo deverá ser estornado em contas de CNPJ da Unimed Pelotas/RS.

Já em relação ao **OPME** (órtese, prótese e materiais especiais), o prazo para efetuar o pagamento é de até 30 dias após a emissão da nota fiscal.

2.2.1 Recebimento de faturas

- As notas fiscais eletrônicas devem ser encaminhadas para o setor que fez a contratação
- Notas fiscais relacionadas a **OPME** devem ser encaminhadas com seus devidos boletos para o e-mail notasfiscais@unimedpelotas.com.br

2.3 Informações importantes

- O faturamento deve estar de acordo com o CNPJ e local de entrega do pedido enviado
- Entrega no endereço solicitado
- Boletos Bancários devem ser digitalizados e enviados para o setor contratante, e se possível com cópia para o e-mail: financeiro@unimedpelotas.com.br, e a cópia física no endereço da Sede administrativa, conforme abaixo:

SEDE ADMINISTRATIVA
A/C Financeiro
Rua Almirante Barroso, 2309
CEP 96010-280
Pelotas-RS

2.4 Horários para entregas

Autorizações

Rua Almirante Barroso, 2282 – Centro
96010-280 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 8h às 18h

Assistência Domiciliar

Rua Voluntários da Pátria, 366 – Centro
96015-730 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 8h às 12h e
das 13h às 18h

Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

Rua Três, 250 – Núcleo Residencial
Dom Joaquim
96055-000 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 8h30min às
12h30min e das 14h30min às 16h30min

Centro Unimed – Oncologia, Diagnóstico e Oftalmologia

Av. República do Líbano, 168 – Três Vendas
96055-710 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 7h às 19h

Fisioterapia

Rua General Neto, 1160 – Centro
96015-280 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 7h às 21h

Laboratório de Análises Clínicas

Rua Três, 250 – Núcleo Residencial Dom
Joaquim

96055-000 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 7h às 19h e
sábado das 7h às 13h

Pronto Atendimento

Rua General Neto, 1623 – Centro
96015-280 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

Todos os dias, 24h

Sede Administrativa

Rua Almirante Barroso, 2309 – Centro
96010-280 – Pelotas/RS

Horários de recebimento de entregas:

De segunda à sexta, das 8h às 11h30min
e das 13h30min às 18h

3. CADASTRO E HOMOLOGAÇÃO E FORNECEDORES

3.1 Cadastro

Está reservada a esta Cooperativa a inclusão ou desomologação de fornecedores, conforme seus requisitos de avaliação. O desempenho de mercado e o relacionamento comercial com a Unimed Pelotas/RS são fatores observados, na seleção das empresas para participação dos processos de cotação.

De acordo com a classe e grau de criticidade de produtos e/ou serviços, são necessários os seguintes documentos obrigatórios.

3.1.1 Higiene e limpeza

- Alvará de funcionamento da empresa
- Cartão de CNPJ
- FISPQ (Ficha de Informação de Produtos Químicos)

3.1.2 Gêneros alimentícios

- Alvará de funcionamento da empresa
- Cartão de CNPJ
- Alvará de Saúde

3.1.3 Medicamentos, materiais médicos e nutrição enteral

- Alvará de Saúde
 - Autorização de funcionamento da empresa expedida pela ANVISA
 - Cartão CNPJ
 - Certificado de Boas Práticas de Fabricação (aplica-se aos fabricantes)
 - Certidão de Regularidade Técnica
- ** Laudos de controle de qualidade devem acompanhar os produtos

3.1.4 Serviços terceirizados

- Cartão CNPJ
- Contrato Social/Estatuto/Ata Constitucional
- Certidões Negativas - Federais, Estaduais e Municipais

3.1.5 Equipamentos médicos, manutenção e calibração

- Alvará de funcionamento da empresa
- Cartão de CNPJ
- Regularidade Técnica

3.1.6 Prestação de serviços de tecnologia da informação

- Cartão de CNPJ
- Alvará de funcionamento da empresa
- Inscrição Municipal ou Estadual
- Contrato Social (em situações de contrato)
- Ficha de critérios técnicos de TI

3.1.7 Materiais impressos

- Cartão de CNPJ
- Alvará de funcionamento da empresa
- Certificado de Registro – FSC

3.1.8 Demais produtos

- Alvará de funcionamento da empresa
- Cartão CNPJ

3.1.9 OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais) ligados ao ato cirúrgico

- AFE (Autorização de Funcionamento de Empresa)
- Alvará da prefeitura (Localização)
- Alvará Prevenção Contra Incêndios
- Alvará da Vigilância Sanitária
- Certificado de Boas Práticas (Fabricação e Distribuição)
- ERF/CRM
- Certificado de Dedetização
- Autorização de Distribuição e Comercialização
- Contrato Social
- Alteração Contratual
- TRANSPORTADORA–Autorização para transporte de medicamentos

NOTA: Os fornecedores receberão o documento para solicitação de Cadastro, o qual deve ser devidamente preenchido e enviado juntamente com os demais documentos. As documentações devem ser enviadas, digitalizadas, para o email: centralcompras@unimedpelotas.com.br.

Os fornecedores serão recebidos conforme agendamento em dias e horários específicos para visita. As solicitações de agendamento devem ser realizadas via email: centralcompras@unimedpelotas.com.br.

IMPORTANTE: Alterações cadastrais, seja de Razão Social, endereço, objeto social, CNPJ,

que ocorrerem na empresa, devem ser comunicados ao Setor da Central de Compras Unimed Pelotas/RS, para que possa ser providenciada sua alteração cadastral.

3.2. Abertura de Cadastro Sistema BIONEXO E OPMENEXO

A Ferramenta utilizada como auxílio para obter cotações orçamentais referentes a materiais é o software BIONEXO, onde são cadastrados os insumos, e podendo estes ser separados por categorias (Materiais e/ou Medicamentos).

Para realização do cadastro, o fornecedor deve acessar o portal https://login.bio/users/sign_in/, selecionar a opção “bionexo” e clicar em “cadastrar-se”, e realizar o preenchimento das informações solicitadas. Depois de realizado o cadastro a equipe OPMENEXO entrará em contato solicitando a documentação para habilitação.

3.2.1 Homologação

A Central de Compras da Unimed Pelotas/RS, realiza a análise da documentação, que evidencia os dados cadastrais e comerciais do fornecedor selecionado, a fim de aprovar e ou confirmar que a organização atende aos critérios estabelecidos, estes visam gerar segurança e confiança para o processo de fornecimento.

Critérios para homologação:

- Demonstrar documentações que comprovem: habilitações jurídicas e regularidades fiscais
- Qualificações técnicas e econômico-financeiras

3.2.2 Padronização de produtos

Os produtos disponibilizados para teste serão apresentados à área técnica responsável, esta deverá confirmar a viabilidade do uso e realizar testes, a fim de efetivar padronização. Os resultados destas análises são comunicados à Central de Compras através de Parecer Técnico. Esta rotina visa facilitar os processos de padronização de novas marcas/ e ou produtos, bem como de seus fornecedores, mantendo o padrão de qualidade dos insumos adquiridos.

3.3 Monitoramento e qualificação de fornecedores

3.3.1 Itens de controle

Critérios de Controle:

- Pontualidade das entregas
- Qualidade das Entregas
- Qualidade dos produtos/serviço ou atendimento
- Conformidade de Notas Fiscais
- Conformidade de Documentação Cadastral

3.3.1.1 Pontualidade das entregas

Este critério é apontado como não conforme, mediante a ocorrência de pendências de entrega, ou caso a mesma seja realizada em data superior à negociada no processo de aquisição.

3.3.1.2 Qualidade das entregas

São quantificadas as situações que divergirem do pedido de compras quanto a produtos e quantidades. Cabendo ainda, neste critério, notificações relacionadas a produtos avariados e/ou problemas com transportadoras.

3.3.1.3 Qualidade dos produtos, serviços ou atendimento

Neste critério, serão mensurados os registros de não conformidades referentes à qualidade dos produtos ou serviços, comunicados pelas áreas técnicas ou demais usuários.

3.3.1.4 Conformidade de notas fiscais

Neste item de controle serão contabilizadas as ocorrências relacionadas aos erros de informação em notas fiscais, prazo de pagamento, valor de itens.

3.3.1.5 Conformidade de documentação cadastral

Neste critério ocorrerá a verificação dos documentos com as informações repassadas pelos fornecedores.

4. AVALIAÇÃO E DESEMPENHO DE FORNECEDORES

Os fornecedores ao serem homologados recebem conceito máximo de IQF. Caso ocorram registros de não conformidades, as pontuações serão obtidas através de instrumento padrão de avaliação.

As mensurações das não conformidades ocorrem em intervalos trimestrais para os fornecedores críticos, e semestrais para os não críticos, resultando no fechamento do conceito de IQF.

4.1 Índices de qualificação de fornecedores (IQF)

O processo de avaliação ocorre de maneira contínua e sua mensuração é registrada em intervalos trimestrais para fornecedores críticos, ou seja, aqueles fornecedores que a cooperativa possui grande dependência para executar suas tarefas ou receber produtos especializados, sendo:

- 1º trimestre: janeiro a março
- 2º trimestre: abril a junho
- 3º trimestre: julho a setembro
- 4º trimestre: outubro a dezembro

Fornecedores não críticos, aqueles que não comprometem de forma relevante a execução das tarefas da cooperativa:

- 1º semestre: janeiro a junho
- 2º semestre: julho a dezembro

A média da pontuação do período será o conceito de IQF do fornecedor.

4.1.1 Critérios para o cálculo do IQF

Na tabela abaixo, consta a metodologia para o cálculo do IQF

N.º de não conformidades (notificações)	Pontuação
Zero	100
1 a 2	85
3 a 6	60
7 a 10	30
>10	10

4.1.2 Fórmula do IQF

$$\text{IQF} = \frac{(\text{PE} \times 3,0) + (\text{QE} \times 2,5) + (\text{QP} \times 3,5) + (\text{CN} \times 1)}{10}$$

10

Onde:

PE = Pontualidade das Entregas

QE = Qualidade das Entregas

QP = Qualidade dos Produtos, Serviços ou Atendimento

CN = Conformidade de Nota Fiscal

4.1.3 Conceituação

Pontuação	Conceitos
100	Excelente
$\geq 99 \leq 90$	Muito bom
$\geq 89 \leq 80$	Bom
$\geq 79 \leq 70$	Regular
< 69	Ruim

4.1.4 Exemplo de cálculo do IQF

Critérios de Controle	N.º de ocorrências
Pontualidade nas entregas	2
Qualidade nas entregas	1
Qualidade do produto	3
Conformidade de NFs	0

$$\text{IQF} = \frac{\text{PE} \times 3,0 + (\text{QE} \times 2,5) + (\text{QP} \times 3,5) + (\text{CN} \times 1)}{10}$$

10

IQF = 77,75
Conceito= Regular

5. NOTIFICAÇÕES

O fornecedor deve cumprir as negociações, de acordo com as especificações do pedido de compras e em caso de não cumprimento destas, a Unimed Pelotas/RS se reserva o direito de cancelar a solicitação notificando o fornecedor de maneira formal.

5.1. Notificação formal

As ocorrências de não conformidade, de responsabilidade do fornecedor, que forem detectadas no ato da prestação do fornecimento, em inspeções e/ou visitas técnicas, serão registradas no instrumento de avaliação.

Após a análise das ocorrências, o fornecedor será comunicado, através de notificação formal ao responsável da empresa.

O fornecedor deverá demonstrar comprometimento junto à análise das causas, elaborando ações corretivas a fim de solucionar o problema, evitando reincidências. A Unimed Pelotas/RS se reserva também o direito de analisar e efetuar o bloqueio do pagamento do fornecedor até que as pendências sejam regularizadas.

Situações de notificação:

- Desvio de qualidade de produtos
- Eventos que exijam ações de suporte, para evitar prejuízos às atividades da instituição
- Recorrência de não conformidades no período de análise
- Pontuação de IQF, trimestral, semestral inferior a 70 pontos

5.2. Cancelamento total ou parcial do pedido de compras

O setor de compras da Unimed Pelotas/RS poderá, sem ônus de qualquer natureza, cancelar parcial ou totalmente o pedido de compra, nos casos de atraso de entregas sem justificativas ou em caso de não aceitação desta.

5.3. Suspensão temporária de participação em cotações

O fornecedor poderá ter a sua participação, em processos de cotação, temporariamente suspensa, até retorno do plano de ação para solução de problema identificado, a suspensão será informada através do Comunicado de Suspensão Temporária de Participação em Cotações.

5.4. Desomologação de fornecedor

A desqualificação de um fornecedor poderá ocorrer pela pontuação inferior 70 pontos no IQF, por dois intervalos consecutivos. Como também a qualquer momento, baseando-se nos critérios de segurança das atividades desempenhadas nesta Cooperativa através do Comunicado de desomologação.

NOTA: O fornecedor desqualificado, somente poderá retornar ao cadastro da Unimed Pelotas/RS, através de novo processo de homologação. Para retomar este fornecimento, a empresa deverá apresentar plano de ação a fim de eliminar possibilidade de reincidências.

6. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Unimed Pelotas/RS assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo desta forma para o bem-estar da sociedade. Os fornecedores são extensões do sistema de gestão sustentável da Cooperativa. Nesse sentido, a Unimed Pelotas/RS solicita que todos assumam, por meio de um Termo de Compromisso de Responsabilidade Social, a adoção dos seguintes requisitos:

Não adoção de práticas de trabalho ilegal

A empresa se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento de suas atividades, e a não empregar trabalhadores menores de 16 anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos de idade, nos termos da Lei n.º 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

Além disso, assume o compromisso de não empregar adolescentes até 18 anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre 22h e 5h.

Saúde e segurança

A empresa deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, que inclua acesso à água potável, banheiros limpos, equipamentos de segurança individuais e coletivos necessários e treinamento para o seu uso, tomando medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde.

Discriminação

A empresa deve coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política.

Expediente de trabalho

A empresa não deve aplicar aos seus trabalhadores uma jornada de trabalho superior a 44 horas semanais, sendo permitido um máximo de 12 horas extras semanais remuneradas, garantido ainda no mínimo um dia de descanso nesse período. Deve cumprir a legislação e normas de seu ramo de atividade.

Para as empresas cujos serviços sejam prestados em regime de parada ou de emergência ou em outras condições específicas deve ser observada a legislação pertinente em relação à jornada de trabalho, podendo ser aplicadas no máximo 60 horas semanais remuneradas.

Meio ambiente

A empresa se compromete a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância aos atos legais, normativos e administrativos relativos à área de meio ambiente e correlatas, emanadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal n.º9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando, ainda, esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, em suas respectivas relações comerciais.

Código de ética

A Unimed Pelotas/RS entende que o código de relacionamento com os fornecedores de bens e serviços se aplica às pessoas físicas e jurídicas que com ela mantenham relações comerciais, no sentido de que adotem uma postura ética compatível com princípios, valores e normas que promovam a cidadania e o desenvolvimento humano, visando uma sociedade mais justa, sustentável e solidária.

Busca efetivar contratações de fornecedores, prestadores de serviços, assim como as parcerias realizadas com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Pelotas/RS, bem como conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos, que garantam a melhor relação custo-benefício.

Não realizar negócios com fornecedores de má reputação. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado, e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.

Não contratar pessoas ou organizações que desrespeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, ou que não respeitem suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

Manter em sigilo as informações recebidas, preservando a ética nas negociações.

Com isso, a Unimed Pelotas/RS espera que a responsabilidade socioambiental esteja presente em todos os níveis das operações do negócio em que a Cooperativa atua.

ANS - nº 31.1375

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

