

MANUAL DE FORNECEDORES UNIMED URUGUAIANA

Edição: 2023/24
Versão: 05

Unimed 
Uruguaiiana/RS

NEGÓCIO

Organização de caráter cooperativo médico para solução em saúde e qualidade de vida.

MISSÃO

Atuar na área da saúde complementar por meio de um atendimento qualificado, proporcionando confiança aos clientes, comunidade, cooperados e colaboradores.

VISÃO

Ser uma cooperativa médica de excelência, reconhecida na metade sul do estado do RS entre as de melhor retorno ao cooperado, clientes e sociedade.

PRINCÍPIOS

Cooperativismo: respeitar os princípios cooperativistas.

Responsabilidade Socioambiental: comprometer-se com a sociedade e com a preservação do ambiente.

Ética: agir com transparência, respeitando o acordo estabelecido.

Profissionalismo: buscar a credibilidade na execução de nossos trabalhos, comprometidos com o resultado.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Desenvolver e consolidar a cultura da qualidade voltada para a excelência de serviços.

Melhorar os resultados assistenciais e administrativos.

Atuar com foco na satisfação dos clientes e sustentabilidade da organização.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Atuar com foco sustentável por meio da perspectiva social, econômica e ambiental.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	05
LOCALIZAÇÃO.....	06
CANAIS DE RELACIONAMENTO	08
CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES.....	09
CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDORES	09
CRITÉRIOS PARA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.....	09
CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	12
CÁLCULO DAS AVALIAÇÕES	13
FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO	14
NORMAS INTERNAS	15
NORMAS PARA RECEBIMENTO DE MERCADORIAS	15
NORMAS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NAS INSTALAÇÕES DA UNIMED	15
NORMAS PARA FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS	17
NORMAS PARA NEGOCIAÇÃO.....	17
SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES.....	18
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	18

APRESENTAÇÃO

Este manual foi desenvolvido em pelos Setores de Comunicação e Marketing e o setor de Gestão de Compras e Contratos da Unimed Uruguaiana/RS. É através dele que o fornecedor que presta serviço à cooperativa, poderá se informar sobre as diretrizes para o fornecimento de produtos e serviços, conhecer os canais para o seu relacionamento com a empresa e demais informações importantes para o bom andamento do trabalho.

Sempre que necessitar, entre em contato. Teremos satisfação em atendê-lo e esclarecer suas dúvidas.

LOCALIZAÇÃO

SEDE ADMINISTRATIVA

Rua Santana, 2772
Tel. 0800 055 2511
Tel. (55) 3412-2511
(Segunda-feira à sexta-feira)
Horário de Atendimento:
08:00 às 12:00
14:00 às 18:00

ÁREA COMERCIAL

Rua Santana, esq. Duque de Caxias
Tel. (55) 3411-2118
(Segunda-feira à sexta-feira)
Horário de Atendimento:
08:00 às 12:00
14:00 às 18:00

SOS UNIMED

Rua Santana, 2717
Tel. 0800 541 0800

UNIMED 24 HORAS

Rua Santana, 2717
Tel. (55) 3411-0045

DIAGNÓSTICO POR IMAGEM UNIMED

Rua Antônio Monteiro, 2848 s/01
Tel. (55) 3412-6510
(Segunda-feira à Sexta-feira)
Horário de Atendimento:
08:00 às 12:00
14:00 às 18:00

ATENDIMENTO CLÍNICO - 4B

Rua Santana, 2717 - Prédio Sindicato Rural - 4º andar
Tel. (55) 3414-2144
(Segunda-feira à Sexta-feira)
Horário de Atendimento:
Por agendamento 08:00 às 19:00
(Sem fechar ao meio dia)

CANAIS DE RELACIONAMENTO

A Unimed Uruguaiana/RS dispõe dos seguintes canais de relacionamento, para comunicação com seus fornecedores:

Contato Setor Compras:

E-mail: relac.fornecedor@unimed-uruguaiana.com.br

Telefone: (55) 3412 2511- Ramal: 215

Horário de atendimento presencial aos fornecedores:

Mediante agendamento.

CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES

Para estabelecer, com transparência e imparcialidade, parcerias com fornecedores e prestadores de serviços, a Unimed Uruguaiana/RS solicita:

- Qualidade na entrega dos produtos e na prestação de serviços;
- Responsabilidade com o perfil da cooperativa e seus princípios;
- Comunicação por parte dos fornecedores no caso de modificação dos dados cadastrais;
- Observância das normas e rotinas internas;
- Cumprimento das exigências e normas de segurança;
- Observância das normas referentes a separação de resíduos;
- Seriedade e competência;
- Assiduidade/pontualidade;
- Honestidade;
- Ética;
- Cordialidade;
- Confidencialidade;
- Responsabilidade socioambiental.

CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDORES

A Unimed Uruguaiana/RS possui alguns critérios para seleção de seus fornecedores:

- Possuir Nota Fiscal.
- Documentação (Contrato Social, última alteração contratual, se houver, comprovante de inscrição CNPJ, Comprovante de Inscrição estadual ou municipal, alvará de localização e funcionamento).
- Prazo de entrega adequado.
- Condições de pagamento adequada.
- Preço compatível ao mercado.
- Condições adequadas para o transporte dos produtos.
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO).
- Apresentar fichas de entrega e comprovação de treinamento para uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

Serviço de Controle de Pragas

- Contrato;
- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Autorização de Funcionamento da Secretaria do Meio Ambiente;
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico;
- Documentos Desejáveis;
- Sistema de Gestão da Qualidade Implantado.

Serviços de Calibração e Manutenção de Equipamentos

- Contrato (quando se aplica);
- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico (quando se aplica);
- Anotação de Responsabilidade Técnica (quando se aplica);
- Credenciamento no Inmetro/Rede Brasileira de Calibração;
- Documentos desejáveis: Sistema de Gestão da Qualidade Implantado.

➤ Produtos Críticos

A Unimed Uruguaiana/RS considera qualificados fornecedores de produtos críticos mediante o controle da documentação legal por tipo de produto:

EPI's - Assistência ao Paciente

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura.

Materiais Uso Assistencial

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Licença de funcionamento da Vigilância Sanitária;
- Autorização de funcionamento da ANVISA (correlato).

Higiene e Limpeza

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Ficha de Segurança dos produtos (FISPQ); Ficha de entrega de EPI;

Importante

Somente serão efetuadas compras com os fornecedores que não apresentem restrições.

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A Unimed Uruguaiana/RS avalia anualmente seus fornecedores de serviços, pelos seguintes critérios:

1. Cordialidade no atendimento: Respeitando os colaboradores da empresa, mantendo a cordialidades na comunicação.
2. Pontualidade e agilidade: Respeita os horários estabelecidos para o serviço, executando conforme a solicitação e necessidade acordada.
3. Qualidade dos serviços prestados: Realiza o serviço com materiais e equipamentos adequados atingindo a expectativa do cliente.
4. Capacidade técnica em executar os serviços: Tem conhecimento necessário para executar de forma a garantir a segurança e integridade, física e material durante a execução dos serviços com utilização de EPI's e EPC's.
5. Nota Fiscal e Boleto entregue no prazo acordado: Fornecer nota fiscal, emitir com dados corretos, enviando o boleto com antecedência para pagamento.
6. Respostas às não conformidades: Responder as ocorrências de não conformidade em até cinco dias úteis de forma satisfatória e com solução ao problema encontrado.
7. Qualificação dos fornecedores: Enviar documentação solicitada e manter sua documentação atualizada depois de solicitada pelo setor de compras no prazo de trinta dias.

O PQF - Percentual de Qualificação dos Fornecedores final é formado com:

- Avaliação anual com notas percentuais para cada critério avaliado pelo setor de compras.
- As ocorrências de não conformidades serão enviadas por e-mail para os fornecedores que devem responder em até cinco dias úteis.

CÁLCULO DAS AVALIAÇÕES

No final de cada semestre as avaliações são calculadas da seguinte forma:

Menor que 50% recomenda-se cancelar qualificação

Menor ou igual a 70% e maior ou igual a 50% solicitar correção

Maior que 70%, manter qualificação.

FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO

Com base na avaliação realizada, serão desenvolvidas as seguintes ações junto aos fornecedores de acordo com sua classificação.

Nota	Comunicado das oportunidades de melhoria.	Retorno das melhorias implantadas.	Cancelar o Contrato	Certificado de Bom Desempenho
Maior que 70%	X			X
Menor ou igual a 70% e maior ou igual a 50%	X	X		
Menor que 50%	X	X	X	

1. Comunicado das oportunidades de melhoria: Será enviado por e-mail o resultado de sua avaliação proporcionando ao fornecedor que se desenvolva para melhorar o seu desempenho.
2. Retorno das Melhorias Implantadas: O fornecedor responderá, informando suas melhorias a partir da avaliação recebida.
3. Cancelar o contrato: Quando se observa que o fornecedor não atende os requisitos mínimos de qualificação.
4. Certificado de Bom Desempenho: Valorizar e potencializar o fornecedor que atendeu nossos requisitos para fornecimentos.

NORMAS INTERNAS

A Unimed Uruguaiana/R

NORMAS PARA RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

Para o ideal funcionamento do recebimento de materiais, é fundamental que o produto e a descrição da nota fiscal estejam de acordo com as especificações do pedido de compra.

Visando a qualidade do produto, a Unimed Uruguaiana/R

Critérios avaliados no recebimento:

- **Lote:** Deverá ser o mesmo que consta na nota fiscal, quando houver divergência escrever o correto na nota fiscal.
- **RMS:** É o Registro no Ministério da Saúde, deve ser verificado sua existência na embalagem dos Materiais e Medicamentos, OPME e Reagentes/Insumos do laboratório, este deve estar descrito na nota fiscal de acordo com o produto físico.
- **Validade:** Não deverá ser inferior a 12 meses, exceto quando o comprador e coordenador concordarem com vencimento menor, produtos com validade máxima de fábrica de 12 meses a validade deverá ser no mínimo 50% do prazo.
- **Temperatura:** A temperatura dos Termolábeis (medicamentos e laboratório)
- **Número de Volumes:** Deverá ser conferido o número de volumes que consta na nota fiscal com o entregue no físico, a conferência deve ser feita na presença do colaborador da transportadora.

- **Integridade:** Mercadorias com caixas (embalagem) amassadas, molhadas ou danificadas, devem ser abertas no ato da entrega para verificação da integridade dos produtos em seu interior, qualquer avaria, perda e/ou extravio de volumes, deverão ser ressaltados no conhecimento de entrega junto as transportadoras, impreterivelmente no ato da entrega e enviada cópia ao setor de compras.
- **Prazo de Entrega:** O prazo de entrega será conferido conforme definido no PS.COMP.001 - Adquirir produtos e serviços.

Caso haja alguma não conformidade no material recebido, o Comprador avalia o impacto desta e contata com o fornecedor para solucionar o problema. Havendo a necessidade de devolução do material, a mesma é feita com a própria nota fiscal do fornecedor no ato da entrega. Se a não conformidade for identificada após o recebimento, é emitida nota fiscal de devolução.

Os funcionários responsáveis pelas entregas deverão ser orientados a descarregar os produtos somente na presença do funcionário da Unimed Uruguaiana/RS, responsável pelo recebimento, ou seja, o setor de compras.

As entregas e horários deverão ser realizadas de acordo com a programação estabelecida pela cooperativa na data solicitada, a fim de evitar transtornos ao bom andamento dos serviços.

NORMAS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NAS INSTALAÇÕES DA UNIMED

- Antes de realizar qualquer serviço nas instalações da Cooperativa, observar a Unidade na qual o serviço será executado. No caso da Unimed 24 horas, Setor Comercial, Consultório Clínico no 4º andar, dirigir-se ao setor de Compras para comunicar a chegada. Necessitando de circulação no interior da organização, será fornecido uma identificação temporária;
- Utilização de EPI's e EPC's, quando necessário;
- Preferência pela utilização de uniforme que identifique a empresa que está prestando o serviço;
- Consultar a Cooperativa sobre horários para a execução dos serviços;
- Manter limpos os ambientes da Unimed Uruguaiana/RS;

- Não fumar nos ambientes da Unimed Uruguaiana/R
- Não utilizar o telefone da Unimed Uruguaiana/R, exceto quando autorizado;
- É importante ter discrição no ambiente em que está realizando os serviços;
- Evitar manter conversas paralelas em ambientes onde as pessoas estão trabalhando ou realizando atendimento;

NORMAS PARA FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS

- Possuir responsabilidade com o perfil da Cooperativa, seus princípios, normas gerais e rotinas institucionais;
- Conhecimento dos materiais disponíveis no setor de atuação;
- Cumprimento das normas internas. Preencher corretamente os registros, controles e encaminhamentos internos;
- Observar a correta separação dos resíduos;
- Possuir seriedade, competência, responsabilidade, interesse, iniciativa;
- Possuir assiduidade/pontualidade;
- Prezar pela honestidade e ética;
- Trabalhar de forma harmônica com a equipe;
- Ser cordial;
- Recomenda-se a participação de treinamentos sobre rotinas internas.

NORMAS PARA NEGOCIAÇÃO

- A Unimed Uruguaiana/R trabalha com mais de um fornecedor para cada segmento ou produto, considerando a cotação e a qualidade;
- A cotação é realizada com três fornecedores, que encaminham os orçamentos para análise do solicitante;
- Cada contrato de compra possui identificado um responsável da Cooperativa. Esta pessoa responderá pelo contrato, pela negociação, e será o contato do fornecedor com a organização;

- A Unimed Uruguaiana/R não negocia com fornecedores que possuem exploração de trabalho escravo ou infantil, nem qualquer outra forma de degradação das condições humanas de trabalho;
- A Cooperativa utiliza como requisito para seleção de seus fornecedores a responsabilidade socioambiental.
- A Cooperativa selecionar, preferencialmente, fornecedores locais que atendam integralmente aos critérios da responsabilidade legal e social e valorizem as especificidades regionais, buscando desenvolvê-los e monitorá-los.
- A Cooperativa busca realizar compra conjunta de produtos, reduzindo significativamente os custos individuais.
- É vedada durante a negociação ou em qualquer período oferecer vantagens ilícitas aos colaboradores da cooperativa, caracterizadas como presentes ou agradados.

SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES

Os fornecedores com condutas, práticas consideradas irregulares ou em desacordo com os princípios e valores da Unimed Uruguaiana/R serão comunicados sobre as não conformidades. Após a comunicação, suspensos do quadro de fornecedores da Cooperativa. Poderão ser executadas ações conjuntas visando o desenvolvimento do fornecedor, para dar seguimento aos trabalhos ou o retorno às atividades.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



A Lei Geral de Proteção de Dados de nº13.709 de 14 de agosto de 2018, aprovada no mesmo ano, entrou em vigo em 14 de agosto de 2020, tendo como principal objetivo dar às pessoas maior controle de suas próprias informações. A lei estabelece regras para as empresas e organizações sobre coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo multas e sanções no caso de descumprimento.

Unimed 
Uruguaiana/RS



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

ANS: 367087