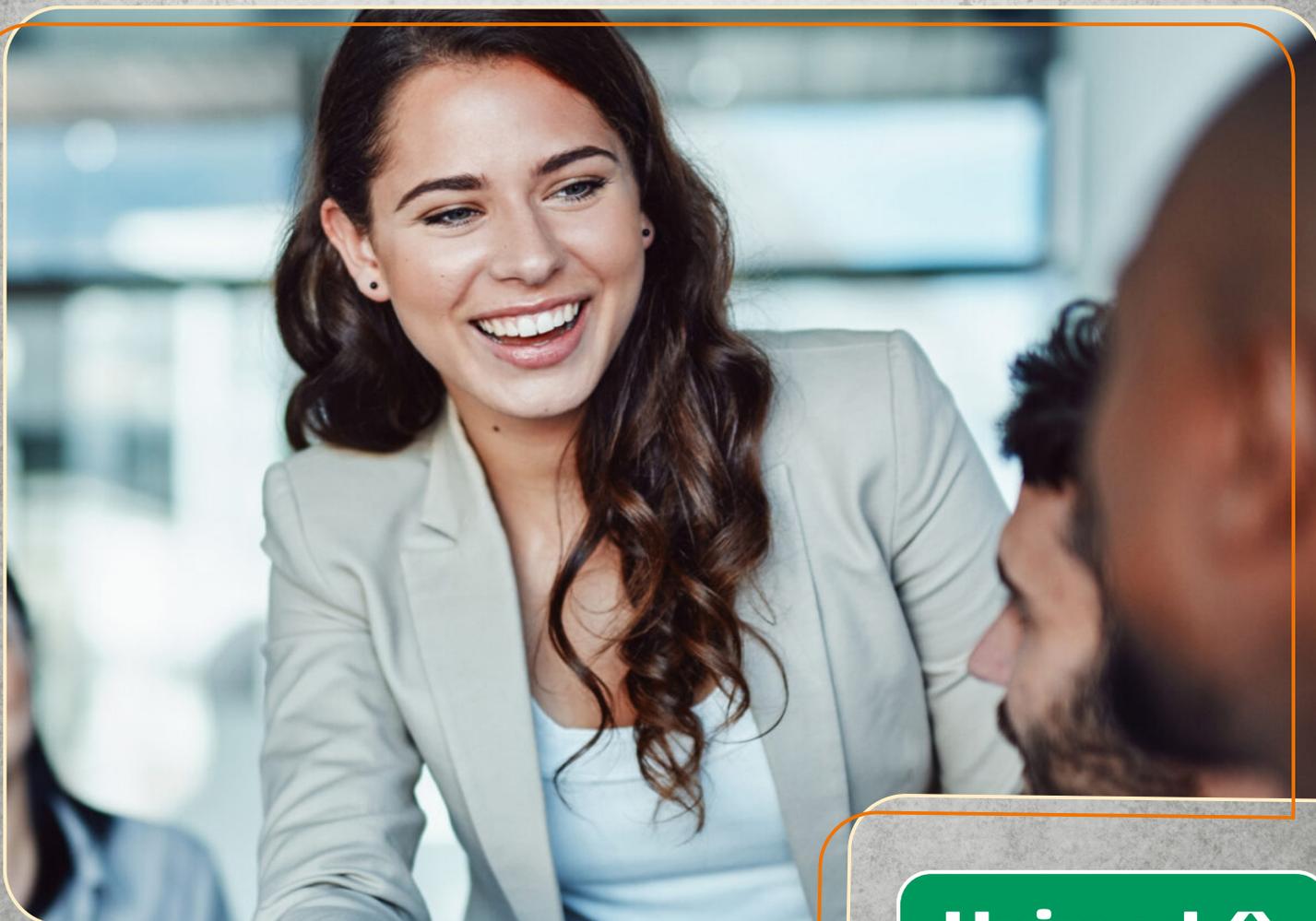


# MANUAL DE ORIENTAÇÕES AOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS



**Unimed** 

Vale do  
São Francisco

# 1 Objetivos

Este manual tem como objetivo estabelecer critérios e orientar os fornecedores sobre como estabelecer uma parceria eficaz e promover um bom relacionamento, destacando a importância da qualidade, eficiência e prontidão, com uma abordagem justa e transparente, orientando-os a aderir aos valores éticos e à conduta moral estabelecidos pela cooperativa. Garantindo o fornecimento eficiente de produtos ou serviços, a redução de custos, o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e a promoção de práticas sustentáveis, com foco na qualidade e em conformidade com as necessidades da instituição, prezando-se pelos padrões éticos e morais, como também a avaliação de desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que esses possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Vale do São Francisco.

## 2 Siglas e Definições

**UnimedVSF:** Unimed Vale do São Francisco.

**Fornecedor:** É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

**Produto:** É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

**Serviço:** É qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**Qualificação:** Ato de qualificar/classificar por meio de critérios previamente estabelecidos pela Unimed Vale do São Francisco.

**Avaliação:** Verificação de desempenho na entrega dos produtos ou serviços contratados e manutenção dos critérios utilizados para qualificação.

**IDF:** Índice de Desempenho do Fornecedor.

**EPI:** Equipamento de Proteção Individual.

**Feedback de avaliação:** Formalização feita pela UnimedVSF e encaminhada ao Fornecedor, semestralmente, após o fechamento da avaliação.

**OPME:** Órteses, próteses e Materiais Especiais.

## 3 Princípios

A gestão de fornecedores e suprimentos na UnimedVSF é fundamentada em um conjunto de ações que envolvem a seleção, aquisição, monitoramento e desenvolvimento de relacionamentos com fornecedores para garantia do acesso aos materiais e serviços necessários para suas operações de maneira eficiente e eficaz.

O conjunto de ações deve ser fundamentada em parcerias estratégicas, avaliação de fornecedores, diversificação de fornecedores, negociação justa, gestão de riscos, qualidade assegurada, sustentabilidade, redução de custos, comunicação assertiva e eficaz, contratos e negociações claras. Sendo assim, a gestão de fornecedores e suprimentos é essencial para garantia da eficiência operacional e a competitividade de uma empresa. Seguir esses princípios, ajuda a criar relacionamentos sólidos com fornecedores e a otimizar o processo de aquisição de materiais e serviços.

Entre os eixos estratégicos priorizados por essa política, destacam-se:

- a) Garantia da eficiência operacional;
- b) Otimização do processo de aquisição de insumos e serviços;
- c) Estabelecimento de relações sólidas e transparentes com fornecedores;
- d) Garantia da qualidade dos insumos.

## 4 Diretrizes

### REGRAS ORGANIZACIONAIS PARA A EQUIPE DE SUPRIMENTOS

A missão da equipe de suprimentos (envolvendo: Compras, Contratos, Negociação de OPME) é atuar de forma proativa, atendendo às necessidades da empresa em relação a aquisições de produtos e a contratação de serviços com as melhores condições de preço, prazo e atendimento, garantindo qualidade dentro dos requisitos legais existentes, tendo como base os pilares da governança corporativa e do compliance.

Abaixo seguem orientações para equipe de suprimentos:

- a) Realizar aquisições com preços competitivos, atendendo aos padrões de qualidade e quantidade estabelecidos, buscando sempre as melhores condições disponíveis no mercado. Realizar cotação, antes da aquisição, e dispor de uma cotação com pelo menos três fornecedores, salvo casos em que não haja insumos equivalentes, apenas o de referência.
- b) Assegurar o abastecimento seguro e contínuo de produtos e serviços, de forma a atender plenamente às necessidades da UnimedVSF.
- c) Permanecer atualizados em relação às tendências do mercado de suprimentos, para garantir que as decisões de compra estejam alinhadas com as melhores práticas e inovações.
- d) Estabelecer negociações eficazes com os fornecedores, buscando parcerias mutuamente benéficas, reconhecendo a capacidade desses fornecedores em se desenvolverem e melhorarem continuamente.
- e) Cumprir integralmente a legislação, normas e compromissos formalmente admitidos pelo Código de Conduta do Sistema Unimed, garantindo a conformidade com as diretrizes éticas e legais.
- f) Manter uma relação ética e transparente com todas as partes envolvidas nas negociações, visando uma comunicação clara e aberta.
- g) Definir critérios para avaliar o desempenho dos fornecedores, visando garantir que apenas aqueles que atendam aos padrões de qualidade e serviço continuem sendo contratados.
- h) Avaliar continuamente o desempenho efetivo do fornecedor, levando em conta o cumprimento dos prazos de entrega, garantia da qualidade dos insumos, materiais e serviços fornecidos.
- i) Assegurar que todas as atividades de compras e suprimentos estejam em conformidade com as leis, regulamentações e normas aplicáveis.
- j) Manter a documentação adequada de todas as etapas do processo de compra, incluindo a manutenção de registros de cotações, negociações e contratos.
- k) Trabalhar apenas com pessoas capacitadas e aptas a agir em conformidade com as estratégias e valores da empresa, garantindo a integridade nas relações comerciais.

# 4 Diretrizes

## CONDUTA DA EQUIPE DE SUPRIMENTOS

- a) Atuar em total consonância com valores e princípios universais, incluindo direitos humanos, princípios e direitos fundamentais do trabalho, bem como princípios sobre meio ambiente e desenvolvimento.
- b) Garantir que o atendimento aos fornecedores seja de caráter institucional, mantendo uma abordagem igualitária, respeitosa, gentil e cooperativa.
- c) Demonstrar abertura e receptividade às sugestões e inovações propostas pelos fornecedores.
- d) Observar os fornecedores e potenciais fornecedores como parceiros, cuidando de sua imagem, interesses comuns e compromissos acordados.
- e) Fomentar um ambiente de trabalho dinâmico, caracterizado pelo espírito de equipe, cooperação e compreensão.
- f) O tratamento comercial com os fornecedores deve ser pautado no mérito, com base em competência, sem qualquer forma de favoritismo. A escolha de fornecedores deve considerar critérios como qualidade, prazo, custo e efetividade de produtos e serviços.
- g) Priorizar a segurança no trabalho, bem como a segurança das instalações, equipamentos e sistemas relacionados aos fornecedores.
- h) Selecionar e contratar fornecedores de bens e serviços com base em critérios estritamente legais e técnicos, levando em conta a qualidade, custo e pontualidade, exigindo um perfil ético e recusando práticas de concorrência desleal, trabalho forçado ou compulsório, e quaisquer ações contrárias aos princípios da Unimed Vale do São Francisco.
- i) Manter total sigilo em relação às informações recebidas dos fornecedores, assegurando a ética nas negociações.
- j) Cumprir e exigir o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas, estabelecendo uma relação de parceria e confiança com os fornecedores.
- k) Prestar orientações e informações claras aos fornecedores, garantindo transparência nas interações.
- l) O recebimento de presentes, brindes, cortesias, etc. Estão restritos a:
  - a. É permitido o recebimento de brindes institucionais, sem valor comercial, tais como materiais de escritório, agendas, canetas, calendários, boné, livros, etc.
  - b. Participação em eventos, palestras, seminários, workshops ou afins promovidos ou patrocinados pelos fornecedores serão permitidos apenas com a anuência da Gerência;
  - c. Em hipótese alguma o colaborador da Unimed Vale do São Francisco poderá receber brindes em espécie (dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira);
  - d. Caso haja recebimento de brinde fora das condições estabelecidas em normas internas, a área de Compliance deve ser comunicada.

## TIPOS DE FORNECEDORES

Os fornecedores devem ser classificados como:

### 1. Fornecedores Críticos:

Fornecedores exclusivos; Fornecedores que entregam produtos/serviços diretamente ao cliente; Fornecedores que podem impactar na segurança do produto (tem potencial para conduzir dano aos clientes, ao patrimônio e que possa colocar em risco a continuidade operacional);

### 2. Fornecedores Não Críticos:

Fornecedores considerados importantes para o desempenho dos processos, porém que não apresentam riscos potenciais para o negócio.

## CATEGORIZAÇÃO DE FORNECEDORES

Após a Classificação, o fornecedor deve ser enquadrado em uma das 04 categorias descritas abaixo:

### 1. Fornecedores de Serviços:

Aqueles que fornecem algum tipo de serviço de forma indireta ou direta.

### 2. Prestadores de Serviços de Saúde:

Aqueles que são credenciados pela operadora para prestar serviços de saúde diversos: clínicas, laboratórios, hospitais etc.

### 3. Fornecedores de Produtos/Materiais/Medicamentos/Bens:

Aqueles que fornecem materiais/produtos diversos. Enquadram-se nessa categoria, fornecedores de medicamentos, materiais de escritório, alimentos, software, hardware, materiais gráficos, dentre outros.

### 4. Fornecedores de OPME:

Aqueles que fornecem Órteses, Próteses e Materiais Especiais.

### CONDUTA DO FORNECEDOR

No relacionamento com os fornecedores a UnimedVSF preza por diversos requisitos para a seleção de seus fornecedores, sendo eles:

- a) Manter todas as documentações exigidas regularizadas e atualizadas.
- b) Demonstrar conhecimento e aplicação das legislações relativas ao ramo de atividade em que atuam.
- c) Não efetuar alterações em qualquer condição do pedido de compra ou contratação sem prévia ciência e autorização do profissional da equipe de compras.
- d) Fornecer informações imediatas, na confirmação do pedido, sobre quaisquer mudanças ocorridas, assegurando transparência nas comunicações.
- e) Atender rigorosamente as Ordens de Compras e Autorizações de Fornecimento com a quantidade, valor e data acordados na negociação. Entregas que não respeitarem tais condições não serão reconhecidas e não conformidades deverão ser aplicadas.
- f) Realizar todos os procedimentos de faturamento de forma correta, garantindo precisão e clareza nas transações financeiras.
- g) Entregar os produtos acompanhados de suas respectivas notas fiscais (com boletos registrados ou dados bancários para pagamento), no endereço informado no pedido de compra.
- h) Preferência pela utilização de uniforme que identifique a empresa que está prestando o serviço, bem como crachá que identifique o colaborador terceiro e sua função;
- i) Manter profissionais habilitados para oferecer suporte e orientação à operação comercial e técnica, garantindo a excelência nos serviços prestados.
- j) Enviar propostas ou documentos dentro do prazo estabelecido, evitando a exclusão de sua cotação por atraso.
- k) Demonstrar proatividade na execução dos contratos de fornecimento ou prestação de serviços, antecipando soluções para possíveis problemas.
- l) Reparar prontamente perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade, em conformidade com a legislação vigente.
- m) Efetuar alterações em pedidos de compras formalmente por e-mail, aceitando somente as modificações encaminhadas pela equipe de compras e suprimentos.
- n) Manter sigilo e confidencialidade sobre as informações pertinentes ao fornecimento, protegendo os interesses e dados da instituição.
- o) Comprometer-se com a responsabilidade social e ambiental, minimizando quaisquer impactos ao meio ambiente e adotando práticas sustentáveis.
- p) Cooperar com a UnimedVSF durante atividades de monitoramento para avaliar o cumprimento dos princípios de conduta, por meio de visitas técnicas e análise dos produtos, serviços e documentações fornecidas.
- q) Os fornecedores devem abordar de forma proativa e construtiva quaisquer problemas ou disputas que surjam durante a relação comercial.
- r) Fornecer carta de comprometimento de troca para insumos com validade menor que 01 ano.
- s) Conforme contrato pré-estabelecido, manter profissionais habilitados para suporte e orientação em caso de acompanhamento em procedimentos que envolvam OPMÉs, quando necessário.
- t) Retornar propostas ou documentos dentro do prazo estabelecido, sob pena de ter a proposta excluída.
- u) Manter sigilo e confidencialidade das informações pertinentes ao fornecimento.
- v) Não alterar qualquer condição dos materiais autorizados em guia, quando se tratar de OPMÉs, referentes a quantidade autorizada, valor, registro da ANVISA e data acordados na negociação.
- w) Não entregar materiais não negociados/cadastrados sem autorização prévia, mesmo em procedimentos de urgência/emergência sob pena de glosa.
- x) Se comprometer em fornecer e cotar materiais para UnimedVSF em um período de 01 ano, quando estabelecido acordos comerciais e comunicar antecipadamente a impossibilidade de entregar materiais previamente autorizados.
- y) Negociar toda e qualquer inclusão de novos produtos na tabela de materiais, assim como alteração de valores de produtos, e registrá-la na tabela do fornecedor antes de realizá-la.
- z) Comunicar Unimed Vale de São Francisco quaisquer mudanças ou problemas no Registro do Ministério da Saúde do material negociado, formalizando o ocorrido.

## 4 Diretrizes

### CADASTRO DE FORNECEDORES

O processo de cadastro de fornecedores é organizado de modo a manter os dados dos fornecedores registrados, classificados e atualizados. Dentre os aspectos analisados, incluem-se a situação comercial, fiscal, pontualidade nas entregas, confiabilidade, conformidade dos serviços fornecidos, garantia da qualidade, e outros critérios relevantes.

A Unimed Vale do São Francisco reserva-se o direito de incluir novos fornecedores no cadastro, assim como desqualificar aqueles que não atendam aos requisitos de avaliação estabelecidos. O cadastro de uma empresa não garante sua participação em todas as cotações realizadas. A seleção de fornecedores para participação nos processos leva em consideração o desempenho da empresa no mercado e ao longo do relacionamento com a instituição, sendo esse um dos fatores observados durante o processo de escolha.

A documentação necessária para o cadastro de fornecedores constitui-se como critério básico para o processo de seleção, e variam de acordo com a modalidade, estando descritos no POP.GSUP.010. Cadastro e Qualificação de Fornecedores.

Entre eles estão:

#### Materiais e Medicamentos

- Contrato Social ou última Alteração do Contrato Social (se houver)
- Comprovante de Inscrição CNPJ
- Comprovante de Inscrição Municipal
- Comprovante de Inscrição Estadual
- Alvará de Localização e Funcionamento
- Alvará de Licença Sanitária
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação (apenas para fabricantes)
- Certificado de Regularidade Técnica no conselho de farmácia

#### Prestadores de Serviço

- Contrato Social ou última Alteração do Contrato Social (se houver)
- Comprovante de Inscrição CNPJ
- Comprovante de Inscrição Municipal
- Comprovante de Inscrição Estadual (se houver)
- Alvará de Localização e Funcionamento
- Alvará Sanitário (quando aplicável)
- Atestado de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB (quando aplicável)
- Responsável Técnico Registrado no Respetivo Conselho (quando aplicável)
- Certidão Negativa do FGTS
- CND Municipal – Certidão Negativa de Débitos Fiscais
- CND Estadual – Certidão de Regularidade Fiscal
- CND Federal – Certidão Negativa de Débitos trabalhista.

#### Alimentos

- Contrato Social ou última Alteração do Contrato Social (se houver)
- Comprovante de Inscrição CNPJ
- Comprovante de Inscrição Municipal
- Comprovante de Inscrição Estadual
- Alvará de Localização e Funcionamento
- Alvará de Licença Sanitário

## Outros Fornecedores

Contrato Social ou última Alteração do Contrato Social (se houver)  
Comprovante de Inscrição CNPJ  
Comprovante de Inscrição Municipal  
Comprovante de Inscrição Estadual  
Alvará de Localização e Funcionamento

Alguns trabalhos de terceiros realizados nas instalações da Unimed Vale do São Francisco, precisarão de documentações extras, sendo solicitadas no ato de cadastro.

**ATENÇÃO:** Preenchimento do formulário de cadastro ou documentação incompleta/não conforme/ fora do prazo de vigência implicam em reprovação da solicitação de inclusão ou solicitação de ajustes.

A inclusão das empresas no cadastro de fornecedores da Unimed Vale do São Francisco será realizada pelo setor de Compras e Núcleo de OPME, através dos seguintes contatos: [compras@unimedvsf.com.br](mailto:compras@unimedvsf.com.br), [gestaodecontratos@unimedvsf.coop.br](mailto:gestaodecontratos@unimedvsf.coop.br) e [supervisaoopme@unimedvsf.coop.br](mailto:supervisaoopme@unimedvsf.coop.br).

### SELEÇÃO DOS FORNECEDORES

Após a conclusão da análise dos requisitos de qualificação, deve-se solicitar uma proposta comercial para determinar o fornecedor qualificado para o fornecimento dos produtos e/ou serviços necessários.

A proposta poderá ser enviada por e-mail e/ou plataforma de compras ao comprador, o qual deve avaliar:

- a) Melhor qualidade: Garantir a aquisição de produtos comprovadamente de alta qualidade, que atendam precisamente às especificações solicitadas.
- b) Menor custo: Buscar negociar os preços mais baixos para materiais e/ou serviços oferecidos pelos fornecedores, buscando eficiência nos gastos.
- c) Melhor prazo de entrega: Assegurar o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos no orçamento para a entrega dos produtos e/ou serviços contratados.
- d) Melhor atendimento: Priorizar fornecedores que ofereçam atendimento ágil e eficiente, incluindo serviços pós-venda de qualidade e o cumprimento rigoroso dos prazos acordados.

A UnimedVSF tem como prática avaliar no mínimo três cotações para efetivação da compra, quando cabível.

### PADRONIZAÇÃO DE PRODUTOS E EQUIPAMENTOS

A aquisição deverá levar em consideração as práticas acima descritas, tendo como base a padronização de insumos. Mesmo que o fornecedor esteja homologado, alguns tipos de produtos e equipamentos só podem ser fornecidos se já forem internamente padronizados, bem como alguns serviços técnicos também podem exigir avaliação e validação prévias. Os processos de validação implicam em avaliações internas por comissões e áreas específicas e, muitas vezes, em testes e período de avaliação, análise de amostras.

Segue abaixo descrição de insumos que necessitam de homologação:

- a) Medicamentos e materiais médicos
- b) Equipamentos laboratoriais
- c) EPIs
- d) Serviços de calibração

## 4 Diretrizes

### MODALIDADES DE COMPRAS

**a) Cotação ou Tomada de Preços:** Processo no qual são solicitadas propostas de fornecedores para a compra de bens ou serviços, com base em orçamentos, que são conduzidas através de uma concorrência entre fornecedores previamente qualificados. O critério de seleção é baseado no menor preço que atenda às especificações técnicas e qualificações exigidas, levando em consideração também o desempenho demonstrado em fornecimentos anteriores. Sempre serão solicitadas, no mínimo, três cotações para a seleção. Caso haja menos de três cotações, a justificativa para essa ocorrência deverá ser devidamente documentada pelo setor de compras com as referidas justificativas. As compras são confirmadas formalmente por meio de pedidos de compra, os quais são transmitidos aos fornecedores via e-mail ou pela plataforma de compras.

**b) Compra emergencial:** Refere-se a aquisições urgentes de produtos e/ou serviços realizadas para garantir o bom andamento das atividades da UnimedVSF. Essas compras são feitas em situações de extrema necessidade, quando não é possível seguir os procedimentos habituais de compras devido à urgência da demanda. O objetivo é garantir a continuidade das operações da organização e evitar prejuízos ou impactos negativos causados por eventuais faltas de recursos ou suprimentos essenciais e deverá cumprir o prazo de entrega do setor solicitante para evitar desabastecimento.

**c) Compras com contrato ou acordo de fornecimento:** São aquisições de produtos e/ou serviços que ocorrem de forma recorrente, estabelecendo parcerias efetivas com os fornecedores por meio de contratos ou acordos formais entre as partes. Essa modalidade de compras visa assegurar um fornecimento contínuo e estável, otimizando a relação com os fornecedores e garantindo o atendimento regular das necessidades da organização.

**d) Compras periódicas por concorrência:** Envolve a compra periódica de insumos, cuja seleção de fornecedores se dá com base na concorrência entre eles. Nesse processo, os fornecedores competem com base no preço de insumos com marcas padronizadas.

**e) Compras online (e-commerce):** São as aquisições realizadas diretamente no site de empresas consolidadas no mercado, mediante cotação de preços em sites com certificação válida.

## ENTREGA E TRANSPORTE DOS PRODUTOS

- a) As entregas serão autorizadas por meio de OC (Ordens de Compras) e deverão estar em conformidade com estes documentos.
- b) As compras deverão ser entregues nos locais indicados na Ordem de Compra;
- c) A entrega de mercadoria(s) destinadas aos hospitais deverão ocorrer em dias úteis, nos endereços e horários abaixo designados:

### Hospital da Unimed em Petrolina

Endereço: Avenida da Integração, S/N, Área 4A, Petrolina-PE, CEP: 56.328-010.

Horários:

#### Almoxarifado:

Segunda à Sexta, das 7:30h às 17:30h.

#### CAF HUP:

Segunda à Quinta, das 7:30 às 11:30 h e 13:30 às 17:30 h;

Sexta-feira, das 7:30 h às 11:30 e 13:30 as 16:30 h.

#### OPME:

Segunda à sábado, das 7h às 18:00h.

### Hospital da Unimed em Juazeiro

Endereço: Rua Allan Kardec, número 409, Juazeiro - BA, Bairro Santo Antônio, CEP: 48.903-050.

Horários:

#### CAF HUI:

Segunda à Quinta, das 7:30 às 11:30 h e 13:30 às 17:30 h;

Sexta-feira, das 7:30 h às 11:30 e 13:30 as 16:30 h.

- d) Não serão recebidas mercadorias aos sábados, domingos, feriados ou após o horário pré-estabelecido (exceto se autorizado antecipadamente pelos setores).
- e) O material será conferido no ato da entrega e qualquer problema que for identificado deverá ser adicionado no reconhecimento da Nota fiscal, preenchimento de formulário de recebimentos e encaminhá-los para o fornecedor que deverá apresentar uma solução, sob pena de devolução total ou parcial da mercadoria.
- f) Alguns materiais poderão ser recebidos em confiança para verificação posterior. No entanto, este procedimento não exime a responsabilidade do fornecedor por eventuais defeitos encontrados na mercadoria durante a conferência, devendo o fornecedor indenizar, prontamente, a UnimedVSF pelas despesas daí decorrentes, sob pena de ficar impedido de comercializar com a Unimed Vale do São Francisco, além de indenizar esta Cooperativa por eventuais perdas e danos.
- g) Em caso de erros, com relação aos produtos (quantidade, produto trocado, avariado, entre outros), diagnosticados após a entrega e de origem do fornecedor, em que seja necessário fazer a devolução total ou parcial dos produtos, todos os custos com essa devolução serão de responsabilidade exclusiva do fornecedor, sob pena de ficar impedido de comercializar com a Unimed Vale do São Francisco, além de indenizar esta Cooperativa por eventuais perdas e danos.
- h) Os produtos devem ser enviados em embalagens devidamente identificadas e adequadas, seguindo as especificações de acondicionamento e temperatura recomendadas pelo fabricante, bem como em conformidade com as normas vigentes da ANVISA e outras entidades reguladoras e fiscalizadoras.
- i) Usar os EPI's (Equipamento de proteção individual) adequados para o tipo de entrega do(s) material(is);
- j) Dispor de veículos adequados para descarregamento conforme o tipo de material, bem como que o veículo apresente bom estado de conservação e higiene;
- k) Só receberemos mercadoria(s) mediante apresentação de Nota Fiscal válida, sem rasuras ou erros e sem indícios de subfaturamento ou quaisquer outros fatos que possam parecer ilícitos, onde todos os itens constantes no documento (Nota Fiscal) deverão ser entregues na quantidade solicitada (sem falta ou sobra), respeitando rigorosamente o pedido e valores negociados.

# 4 Diretrizes

## FATURAMENTO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

- a) As notas fiscais deverão acompanhar o produto sendo que o faturamento deve estar, em sua íntegra, de acordo com as informações contidas na ordem de compra autorizada, como: CNPJ do fornecedor, CNPJ Unimed, declaração do Simples Nacional quando optante, valores e unidade de medida. Caso este item não seja cumprido, a mercadoria será devolvida. Todas as notas fiscais de fornecedores de serviços ou patrocinadas com incidência tributária do INSS (contribuição patronal ou retenção) emitidas entre o dia 1 e 31 do mês obrigatoriamente precisam ser encaminhadas para a empresa dentro do mês da prestação do serviço.
- b) O prazo mínimo para pagamento de qualquer fatura é de 12 (doze) dias úteis após a efetiva entrega do boleto pelo fornecedor a UnimedVSF, sob pena de prorrogação. Caso haja algum erro na nota fiscal e/ou boleto este prazo não poderá ser cumprido até que seja corrigido;
- c) Todos os pagamentos serão realizados preferencialmente através de cobrança via boleto bancário devidamente registrado ou via depósito em conta (casos excepcionais).
- d) Os pagamentos que por meio de TED, DOC ou cheque serão obrigatoriamente efetuados em nome da empresa contratada (Pessoa Jurídica);

## AVALIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS OU SERVIÇOS

### VISITA TÉCNICA

- a) As visitas técnicas visam avaliar o funcionamento do sistema produtivo e qualitativo, o que possibilitará emitir aos fornecedores um "feedback" sobre a qualidade de seus produtos e/ou serviços, viabilizando que tomem medidas preventivas e/ou corretivas no sentido de implantar melhorias e fortalecer sua posição como fornecedores da UnimedVSF. Todos os fornecedores classificados com Alto Grau de criticidade devem ter sua visita técnica atualizada a cada 12 meses, quando cabível, ou análise de documentos realizadas por pessoa capacitada.
- b) As visitas acontecem para os fornecedores dentro dos parâmetros de criticidade da tabela abaixo;

### Criticidade

Nível A	Impacta diretamente no bom andamento dos processos internos e externos.
Nível B	Impacta parcialmente nas atividades internas e indiretamente na satisfação do cliente.
Nível C	Impacta de forma leve na satisfação dos clientes internos e externos.
Nível D	Fornecedores pontuais, que não impactam diretamente nos processos internos e externos.
Complemento	*Os fornecedores enquadrados no grupo "C e D" não receberão visita técnica de qualificação, mas deverão encaminhar sempre que solicitado e de acordo com a periodicidade estipulada pelo setor responsável pela solicitação, laudos de aferição da qualidade e/ou segurança de acordo com órgão regulador específico. *Quando o fornecedor trabalhar com produto ou serviço enquadrado em mais de um item de criticidade, será avaliado pelo de maior grau.

## 4 Diretrizes

### Categorias de Fornecedores Críticos:

Nível A	Nível B	Nível C	Nível D
Gêneros alimentícios Coleta, transporte e tratamento de resíduos perigosos Tratamento de água Recarga e tratamento de extintores Gases Medicinais Medicamentos Materiais Hospitalares Equipamentos médico hospitalares Instrumentais cirúrgicos Serviços de manipulação de medicamentos e Nutrição Parenteral Insumos para diagnóstico laboratorial Dietas parenterais e enterais Lavanderia Hospitalar Serviço de Hemoterapia Órteses Próteses e Materiais Especiais	Material de Manutenção Material de Construção Serviço de Higiene e limpeza EPI's	Material de Escritório Equipamentos de informática Equipamentos de telefonia Mobiliário Combustíveis Serviços gerais	Materiais Diversos

A equipe responsável pela visita técnica será composta:

**Fornecedores de produtos:** um membro do setor de Compras ou núcleo de OPME e/ou um responsável pela área técnica;

**Fornecedores de serviços:** um membro responsável da área técnica e/ou um membro do NSP (Núcleo de Segurança do Paciente) ou Supervisão/Gestão de Enfermagem.

No dia da visita a equipe responsável avaliará os seguintes requisitos:

- Informações Comerciais e Estruturais;
- Informações do Sistema da Qualidade e Qualificação Técnica (Checklist de visita baseado na RDC que dispõe sobre o serviço);
- Informações de Gestão e Políticas de Sustentabilidade
- Informações de Saúde Ocupacional;
- Informações de Inspeção Técnica, com roteiros específicos da área responsável.

a) O ciclo de visita ao fornecedor tem a periodicidade estabelecida pelo responsável pela negociação contratual, realizada mediante prévio agendamento junto ao fornecedor.

b) A equipe responsável pela visita deverá consolidar todas as informações obtidas durante a visita e elaborar o parecer/relatório que tem por objetivo documentar os resultados e as não conformidades identificadas conforme o cumprimento dos requisitos especificados no roteiro.

c) As não conformidades que forem detectadas no ato da visita técnica serão registradas baseado na RDC (Resolução da Diretoria Colegiada) que dispõe sobre o serviço.

d) Ao final da visita o fornecedor será informado sobre as não conformidades e assinará o checklist de visita, confirmando a ciência.

## 4 Diretrizes

e) Após o término da visita, em até 10 (dez) dias úteis, a equipe responsável gerará um relatório descrevendo as não conformidades e solicitando um plano de ação por parte do fornecedor, visando a implementação de ações corretivas. Este relatório será assinado pela gerência e/ou diretoria, responsável técnico pela visita e encaminhado ao fornecedor, protocolando a entrega.

f) O prazo para resposta (plano de ação) será de 30 dias a contar a data de envio do relatório, caso não haja retorno neste período a equipe responsável pela visita definirá a conduta a ser tomada perante o fornecedor junto aos superiores imediatos.

g) A data da próxima visita seguirá o cronograma estabelecido, desde que nenhuma das não conformidades represente um risco real para a segurança do paciente, neste caso a próxima visita será antecipada.

### AVALIAÇÃO

a) A avaliação dos fornecedores é uma ferramenta para analisar a capacidade de um determinado fornecedor, dentro dos requisitos exigidos de qualidade e comprometimento. O monitoramento será realizado pelo setor de compras ou gestor do contrato por meio do IDF (Índice de Desempenho dos Fornecedores).

b) A avaliação de fornecedores de serviço, será realizada semestralmente aos fornecedores críticos e anualmente para os demais fornecedores.

c) Para realizar a avaliação, os gestores responsáveis utilizarão uma escala de 1 a 10, para qualificar o nível de satisfação de cada critério a ser avaliado no formulário de pesquisa sendo:

Ocorrências no período	Escala de Pontuação	Conceito
7 ou mais	1 a 2	Muito Insatisfeito
4 a 6	3 a 4	Insatisfeito
2 a 4	5 a 6	Regular
1 a 2	7 a 8	Satisfeito
Nenhuma	9 a 10	Muitos Satisfeito

Após avaliação o Fornecedor é classificado em um conceito, conforme somatório de pontos obtidos em cada critério, e o IDF é calculado.

#### ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (PRODUTO)

QUESITO	NOTA DE AVALIAÇÃO
Qualidade do Material no Recebimento (Sem avarias) Entrega Dentro do Prazo / Pontualidade Faturamento Correto com a Ordem de Compra Quantidade Entregue Corretamente Atendimento Comercial (Pré e Pós-venda)	1 a 10
TOTAL	100%

#### ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (SERVIÇO)

QUESITO	NOTA DE AVALIAÇÃO
Qualidade do serviço prestado Cumprimento dos Prazos / Pontualidade Mão de obra, materiais e Equipamentos adequados Faturamento Correto com o orçamento Atendimento Comercial (Pré e Pós-venda)	1 a 10
TOTAL	100%

IDF > 70%	Qualificado	
IDF < 70% > 60%	Em Análise	Ações de Melhoria
IDF < 60%	Desqualificado	

## 4 Diretrizes

- a) O IDF possibilitará oferecer aos fornecedores um feedback sobre a qualidade de seus produtos/serviços, possibilitando que tomem medidas preventivas e/ou corretivas no sentido de implantar melhorias e fortalecer o relacionamento comercial com a UnimedVSF.
- b) Os fornecedores que forem desqualificados com pontuação abaixo de 60, após fechamento da nota, serão notificados formalmente pelo setor de compras ou pelo gestor de contratos e deverão apresentar plano de ação identificando as causas raízes que impulsionaram o baixo desempenho de acordo com a nota, trazendo os planos de melhorias para correção dos apontamentos dos problemas identificados.
- c) O prazo para apresentação do plano de ação será de 30 dias após notificação formal enviada pelo setor de compras.
- d) Os fornecedores que apresentarem por dois períodos de avaliação consecutivos o conceito “Ruim” sem nenhuma melhora na performance de atendimento, poderão ser descredenciados da base de fornecedores da UnimedVSF.

### NOTIFICAÇÕES DE FORNECEDORES E TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

A UnimedVSF utiliza um processo formal para registrar as Não Conformidades identificadas na relação comercial com os fornecedores. Trata-se de um registro eletrônico via e-mail que deve ser aberto por colaboradores do setor de compras ou pelo gestor do contrato, quando observar algum problema nos produtos fornecidos ou nos serviços prestados ou mesmo nos processos que compreende as categorias de problemas, abaixo citadas:

- a) Pontualidade das Entregas;
- b) Qualidade das Entregas;
- c) Qualidade dos Produtos, Serviços ou Atendimento;
- d) Conformidade de Notas Fiscais;
- e) Falhas nos dados para pagamento;
- f) Documentação.

### SUSPENSÃO OU EXCLUSÃO DO CADASTRO DE FORNECEDORES

O fornecedor estará passível das penalidades e solicitações de ações, abaixo elencadas, de acordo com o conceito obtido na avaliação de desempenho:

- a) Os fornecedores que obtiverem o IDF igual ou superior a 70% serão considerados qualificados e continuarão fazendo parte da rede de fornecedores da UnimedVSF.
- b) Já os que obtiverem IDF menor que 70% e maior que 60%, após análise, serão informados da avaliação e deverão apresentar Ações de Melhoria, como compromisso de melhorar o índice nas próximas avaliações.
- c) Nos casos dos fornecedores que obtiverem IDF inferior a 60%, serão informados, sob pena de aplicação das penalidades abaixo:
  - a. Notificação de Advertência;
  - b. Suspensão temporária de participação nas cotações;
  - c. O caso será levado para Diretoria, que por sua vez, fará uma análise sobre o ocorrido e decidirá pela exclusão ou não do cadastro do fornecedor em questão.
- d) O Fornecedor será notificado quanto à penalidade, através de comunicado oficial da UnimedVSF por meio digital, podendo apresentar pedido de reconsideração, com os devidos fundamentos, no prazo de cinco dias úteis contados da data de recebimento da correspondência.

### CANAL DE COMUNICAÇÃO

Para dúvidas, esclarecimentos ou visitas de fornecedores para apresentação de produtos e/ou serviços deverão ser agendadas previamente com a Equipe de Compras e Suprimentos pelo telefone (87) 3024-9624 / (87) 3024-9650 / (87) 3024-9630/(87) 3024-9649/(87) 3024-9720 ou pelo e-mail:compras@unimedvsf.coop.br.

## 4 Diretrizes

### CONFLITO DE INTERESSES OU DENÚNCIAS

A UnimedVSF combate o conflito de interesses e evita vantagens de natureza pessoal. É estritamente proibida a oferta de benefícios, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional e sigam padrões éticos. Também não são permitidas quaisquer formas de favorecimento aos cooperados, dirigentes e colaboradores da cooperativa em troca da aquisição de produtos ou contratação de serviços. A política é pautada pela integridade e imparcialidade, garantindo transparência em todas as relações comerciais.

A Unimed Vale do São Francisco disponibiliza um Canal de Denúncias independente e imparcial para lidar com qualquer irregularidade, denúncia ou problema que não possa ser tratado pelos setores responsáveis. O objetivo é encontrar a melhor solução para tais questões. O Canal de Denúncias pode ser acessado pelo nosso site institucional, através do link <https://www.unimedvsf.coop.br> ou pelo telefone **0800 800 8818**.

### CONDUTAS SUSTENTÁVEIS

- a) Respeito aos direitos dos trabalhadores e normas de trabalho, incluindo questões de direitos humanos.
- b) Promoção de um ambiente de trabalho digno, harmonioso e livre de assédio moral.
- c) Repúdio à corrupção e compromisso com o cumprimento das leis brasileiras.
- d) Zelo pela ética, transparência e confiança nas relações de negócio.
- e) Tratamento igualitário e respeitoso, sem discriminação de cor, sexo, religião, entre outros.
- f) Realização de negócios com empresas de boa reputação e comprometidas com a qualidade e acreditação dos serviços de saúde.
- g) Promover e adotar o uso de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para a troca de informações, visando reduzir ou evitar o desperdício de recursos materiais e energéticos.
- h) Estimular práticas sustentáveis e de responsabilidade social, baseadas nos pilares do desenvolvimento sustentável, justiça social, segurança econômica, respeito e proteção ao ambiente.
- i) Implementar medidas para o tratamento adequado de resíduos, identificando e avaliando os impactos ambientais da atividade produtiva, assumindo a corresponsabilidade pelo destino adequado desses materiais..

## 5 Competências e Responsabilidades

**a) Setor de Compras:** Deve fornecer garantia que a UnimedVSF tenha acesso a todos os insumos, incluindo insumos médicos essenciais para o atendimento aos pacientes, incluindo medicamentos, dispositivos médicos, equipamentos hospitalares, materiais descartáveis, insumos laboratoriais e outros itens necessários para o diagnóstico e tratamento. Para isso, o setor de compras deve realizar pesquisas e avaliações de fornecedores para garantir que sejam escolhidos parceiros confiáveis e que forneçam produtos de alta qualidade, sendo esse processo crucial para garantir a segurança e eficácia dos suprimentos médicos utilizados. Tal setor é responsável por negociar/intermediar contratos com os fornecedores, buscando condições comerciais vantajosas para a UnimedVSF, como preços competitivos, prazos de pagamento adequados e cláusulas que garantam a qualidade dos produtos entregues. O setor de compras deve trabalhar em estreita colaboração com o setor de estoque e logística garantindo que os níveis de estoque sejam adequados para atender às demandas dos diferentes setores do hospital, evitando a falta de suprimentos essenciais e reduzindo o risco de excesso de estoque e desperdício. Todos os processos de aquisição devem estar em conformidade com as regulamentações legais e normas governamentais e da UnimedVSF. Todas as ações devem garantir que o atendimento aos pacientes seja realizado com os melhores suprimentos disponíveis, cumprindo as normas regulatórias e contribuindo para a sustentabilidade financeira da UnimedVSF. Vale ressaltar que o setor de compras não realiza negociação de OPME para cirurgias eletivas ficando esse processo sob responsabilidade do setor de OPMÉs.

**b) Setor de Almoxarifado:** Responsável por receber fisicamente de produtos para diagnóstico laboratorial, materiais descartáveis, equipamentos e insumos em geral. Ao receber esses insumos, eles são conferidos e armazenados adequadamente, e o estoque devidamente controlado. Além disso, o setor é responsável por distribuir os itens para setores da UnimedVSF, atendendo às solicitações realizadas através do Sistema Interno. O objetivo principal é garantir uma gestão eficiente do estoque, assegurando que os materiais estejam disponíveis quando necessários, além de manter o controle sobre as entradas e saídas dos itens, promovendo o funcionamento eficaz das atividades da instituição.

**c) Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF) e Central de OPME:** É responsabilidades da CAF o gerenciamento, solicitação de aquisição e controle dos medicamentos e insumos farmacêuticos, garantindo que sejam adquiridos de forma adequada, seguindo os critérios estabelecidos e atendendo às normas e requisitos específicos para produtos farmacêuticos, com base na Padronização de medicamentos e materiais do Hospital Unimed Petrolina. Garantir a qualidade e a segurança dos produtos farmacêuticos, bem como por manter um estoque controlado e adequado para atender às demandas de materiais e medicamentos. Efetuar a distribuição interna dos produtos farmacêuticos para as diversas áreas do hospital e da UnimedVSF, assegurando que os itens corretos sejam entregues nos locais adequados e dentro dos prazos estabelecidos. Definir os níveis de estoque mínimo e máximo para cada medicamento e insumo, garantindo que o estoque esteja sempre em níveis adequados para atender à demanda sem excessos ou falta de produtos. E manter um registro detalhado dos lotes dos medicamentos e insumos adquiridos, permitindo uma rápida identificação em caso de necessidade de rastreamento ou recall de produtos. Cabe aos setores CAF, central de OPME e Almoxarifado, avaliar/inspecionar os produtos no ato do recebimento por meio de roteiros de inspeção pré-definidos e as não conformidades geradas devem ser imediatamente notificadas em formulário específico e repassadas ao setor de compras por meio da plataforma síntese ou por e-mail/Unidesk. Onde o setor de compras ao receber os relatos de não conformidade deverá seguir com a comunicação ao fornecedor para tratativas e avaliação dos fornecedores.

**d) Laboratório:** responsável por atividades relacionadas a utilização de equipamentos para diagnóstico laboratorial e seus insumos, com contratos pré-estabelecidos e de posse da gestão de contratos.

**e) Setor de Gestão de contratos:** responsável por atividades relacionadas à administração e acompanhamento de contratos, incluindo a elaboração, revisão e negociação de contratos, bem como armazenamento da documentação, monitoramento de prazos, renovação e Cancelamento. Assim como, gerenciar riscos contratuais e relatar o status dos contratos à alta administração e partes interessadas, mantendo todos informados sobre o desempenho e a conformidade dos contratos.

## 5 Competências e Responsabilidades

**f) Setor de Autorização e núcleo de OPME:** Responsável por avaliar as solicitações de OPME feitas por médicos e cirurgiões para garantir que elas atendam aos critérios de autorização estabelecidos pela cooperativa, bem como, verificar se os procedimentos e materiais OPME estão cobertos pelo plano de saúde do paciente, bem como quaisquer limitações ou restrições que possam existir. Realizam ainda, contato com fornecedores de OPME para obter informações sobre disponibilidade, custos e prazos de entrega dos materiais necessários. Devem manter registros detalhados de todas as autorizações concedidas, recusadas ou pendentes, incluindo os motivos para cada decisão e garantir que todas as autorizações e registros estejam em conformidade com as regulamentações de saúde.

**g) Dirigentes (Diretores e Gestores):** Responsáveis por informar ao setor de compras as especificações gerais para compras de produtos de seu interesse, devendo estes buscar o Entendimento técnico de Gestores das áreas especializadas caso não o possua. Também é de responsabilidade individual do solicitante as ações de cotação, autorização de contratação, negociação, formalização através de parecer jurídico, reajustes e cancelamentos de contratos, enfim, todos os procedimentos para a eficiente Gestão dos Fornecedores de sua responsabilidade.

## 6 Regras de Consequencias

·O não cumprimento das diretrizes descritas nesse manual será considerado uma não conformidade e poderá resultar na suspensão ou rescisão imediata da negociação ou Contrato, sendo a parte infratora notificada formalmente.

·No caso de ocorrências passíveis de resolução, a parte envolvida deve demonstrar comprometimento na solução, implementando ações corretivas imediatas para evitar reincidências que podem levar ao cancelamento definitivo da negociação ou contrato, podendo incluir penalidades conforme acordado previamente.

·As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta e Relacionamento da UnimedVSF, para os casos previstos ou em deliberação da Diretoria Executiva mediante posicionamento das áreas envolvidas.

## 7 Referências

Política de Relacionamento Com o Fornecedor, Unimed Caruaru, Versão 9, Julho/2

ANS. Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN Nº 518, DE 29 DE ABRIL DE 2022. Dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/>

ANS. Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022 e seus ANEXOS. Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/>.

ONA (Organização Nacional de Acreditação). Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de saúde, Versão 2022-2025. Manual Brasileiro de Acreditação – ONA, Seção 01. Brasília: ONA/Educat; 2022.

UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. Código de Conduta e Relacionamento, 2020, 1ª edição. Disponível em: <https://www.UNIMED.coop.br/web/valedosaofrancisco/codigo-de-conduta>

UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. POI-UNIVSF 007-Política de Gestão de Fornecedores e Suprimentos. Disponível em: <https://www.UNIMED.coop.br/web/valedosaofrancisco/politicas-institucionais>

UNIMED CARUARU-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. Política de Relacionamento com o Fornecedor, Versão 9, Julho/2021. Disponível em:

UNIMED UBERABA-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. POL.INT.012. Política de Gestão de Compras e Fornecedores. Revisão 001, 2022. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/documents/1261584/0/Pol%C3%ADtica+de+Suprimentos++Fornecedores/a2bba8d-d-38dc-416d-b1b4-988c18cc300e>

UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. Estatuto Social Reformado e Consolidado na Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 25 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/site/web/valedosaofrancisco/estatuto-social>

UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. POI.COMPL.002-Política Institucional de Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse, Versão 002. Revisada e aprovada pelo CONAD em sua Ata da 11ª Reunião Ordinária realizada em 20 de novembro de 2023.

**Unimed**   
Vale do  
São Francisco

Diagramação

Marketing Unimed Vale do São Francisco

ANS nº 32326-8