



Manual do

FORNECEDOR

Unimed Guarapuava

APRESENTAÇÃO

Aprimorar nossos fornecedores e descrever os requisitos mínimos para fornecimento de produtos e/ou serviços. A decisão de comprar de um determinado fornecedor depende, entre outras coisas, da capacidade em atender os requisitos descritos. Pretende-se que este manual seja mais do que a declaração do que a Unimed Guarapuava espera de seus fornecedores. Espera-se que ele contribua com sugestões para que o fornecedor eleve seu padrão de qualidade de produtos e serviços, aprimore seu sistema de gestão, estreite os relacionamentos comerciais e, finalmente, eleve seu potencial de negócios com nossa organização através da excelência operacional.

SUMÁRIO

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	3
DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS	3
Estrutura do Setor de Suprimentos	3
RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR	4
Conduta do Comprador	5
Brindes e favorecimentos	6
POLÍTICA DA QUALIDADE	7
POLITICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	7
MODALIDADE DE COMPRAS	7
NOVOS FORNECEDORES	8
HOMOLOGAR E QUALIFICAR FORNECEDORES	8
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	8
Critérios de avaliação	8
Indicadores de avaliação	10
Classificação do indicador de avaliação de produtos e serviços	11
Envio da avaliação	11
AVALIAÇÃO DE CRITICIDADE	12
VISITAS	12
ENTREGA E TRANSPORTE	12
FATURAMENTO E PAGAMENTO	13
Emissão e prazo para envio da Nota Fiscal	14
CONTATO	14
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio, Missão, Visão e Valores da Unimed Guarapuava.

Negócio: Médicos que promovem soluções em saúde com segurança.

Missão: Integrar o médico cooperado e os colaboradores para oportunizar trabalho, proporcionando acesso à saúde e ao cuidado aos beneficiários, por meio dos princípios do cooperativismo.

Visão: Ser referência na disponibilização de serviços de saúde com qualidade e gestão sustentável na região de atuação, até 2021.

Valores:

Comprometimento;
Cuidado com as pessoas;
Cooperação;
Ética;
Inovação;

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Estrutura do Setor de Suprimentos

O Setor de Suprimentos realiza negociações para atender às demandas da Cooperativa, sejam estas pontuais ou contratualizadas (acordo de fornecimento), e está estruturado da seguinte forma:

- Vigilância e segurança
- Reprografia
- Serviços de Alimentação
- Equipamento de Proteção Individual
- Assessoria e Consultoria
- Passagens Aéreo-Rodoviárias
- Vale-alimentação
- Serviços de Engenharia e Arquitetura
- Serviços de Manutenção (eletroeletrônico, informática, mecânica, civil e telefonia)
- Fornecimento de Energia Elétrica, Água e Telefonia.
- Mídia Impressa e Eletrônica (publicidade e propaganda)
- Brindes
- Serviços de Telemarketing e Pesquisa de Mercado
- Serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.)
- Suprimentos de informática.
- Cobrança judicial e extrajudicial

- Manutenção e Conservação
- Jardinagem
- Móveis de escritório
- Equipamentos de climatização (ar condicionado)
- Material de expediente
- Material de limpeza e higiene
- Material gráfico (impressos personalizados, incluindo certificados)
- Veículos
- Materiais Hospitalares
- Medicamentos
- Equipamentos Hospitalares
- Software e Hardware
- Solução em logística e destinação final de Resíduos de Serviços de Saúde
- Impressão Digital
- Serviços de terceirização na área de saúde (Enfermagem, Fisioterapia Nutrição, Psicólogas, Terapeutas e Fonoaudiólogos)
- OPME (Órteses, próteses e materiais especiais).
- Eletrodomésticos
- Cursos e Treinamentos
- Uniformes
- Eventos
- Copa e Cozinha

RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR

A interação e a comunicação devem ser transparentes, considerando que as informações sejam confiáveis e justas. Espera-se que os nossos fornecedores tenham informações sobre o mercado e sobre novos desenvolvimentos, regulamentações legais e inovações sobre produtos e/ou serviços.

Acreditamos que os fornecedores tenham condições de desenvolver seus processos com profissionalismo e comprometimento, dando prioridade de importância a requisitos como:

- Análise criteriosa das especificações do pedido de compra;

- Atender às especificações de entrega e prazos acordados;

- Fornecer informações imediatas na confirmação do pedido sobre quaisquer mudanças;

- Fornecer toda a documentação solicitada;

- Fornecer os dados estatísticos, mostrando os parâmetros críticos de teste e os parâmetros do processo, quando solicitados;

Agilidade nas informações solicitadas;
Ter a flexibilidade em casos de mudanças nas quantidades e nas datas de entrega dos pedidos de compras;
Cumprimento dos preços combinados e contratados;
Realizar corretamente todos os procedimentos de faturamento;
Prestar fiscalização durante todo processo de compra;
Cumprimento das cláusulas contratuais e as negociadas;
Ter o conhecimento das legislações aplicáveis a sua empresa ou ramo de atividades (e atendê-las).

Em seus processos de aquisição, a equipe busca fornecedores que atendam às necessidades da Cooperativa, dentro dos requisitos de qualificação técnica, comercial, socioambiental e que respeitem a legislação vigente.

Conduta do Comprador

Todas as atividades do setor de Suprimentos estão harmonizadas e vinculadas às Diretrizes Organizacionais, inclusive às normas de atendimento. Essas normas deverão ser observadas pelos colaboradores e pelos fornecedores, conforme detalhado a seguir:

- Manter um tratamento igualitário, cooperativo com todos os fornecedores;
- Estar receptivo às sugestões e inovações propostas;
- Praticar a imparcialidade para com todas as pessoas com as quais negocia;
- Estimular e desenvolver uma competição positiva e sadia entre os fornecedores;
- Renunciar a qualquer prática que desabone os princípios da honestidade, inclusive denunciando eventuais iniciativas por parte de fornecedores.
- O atendimento aos fornecedores deverá ter um caráter institucional e não pessoal, mantendo um tratamento igualitário respeitoso, gentil e cooperativo;
- Deve haver receptividade às sugestões e inovações propostas;
- Os compradores são responsáveis por manter ou criar concorrência eficiente no mercado no qual operam.
- Os compradores coletam e registram os dados dos mercados onde atuam, tais como: preços e sua evolução, fornecedores atuais e potenciais, produtos e desenvolvimento de produtos, além de projeção de capacidade instalada e de capacidade utilizada.

Brindes e favorecimentos

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem

favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras.

Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas, desde que sejam de caráter simbólico como abaixo, ou a Coordenação do Setor receba estes brindes e verifique a melhor forma de distribuição.

Canetas, lapiseiras, lápis, agendas, cadernos, livros e outros materiais de escritório, Camisetas, bonés, bolsas, squeeze, necessários e outras peças de uso pessoal, sempre com logomarca.

Em hipótese alguma o colaborador poderá receber brindes/presentes em espécie (dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira).

Almoços e jantares são permitidos apenas em caráter de atividade profissional, desde que haja anuência do gerente da área. Neste caso, as despesas deverão ser rateadas em 50% do valor total para a empresa anfitriã e outros 50% para o colaborador convidado.

Convites para palestras, eventos, workshops, seminários ou afins patrocinados por fornecedor poderão ser aceitos, desde que haja anuência da Gerência da Cooperativa.

A Unimed Guarapuava entende que presentes e/ou brindes dados a familiar de colaborador, se motivados por um relacionamento de negócio, são considerados brindes de negócio. Portanto, não deverão ser aceitos.

Os funcionários deverão evitar, com todos os fornecedores, estabelecer um relacionamento, seja no aspecto pessoal ou de negócios, que possa constituir conflito de interesses ou afetar o julgamento objetivo das situações.

O tratamento comercial com os fornecedores deverá se estabelecer no que se refere ao merecimento, sob uma base de competência, sem qualquer favoritismo. Para a escolha de um fornecedor, devem ser considerados – entre outros fatores – qualidade, valor e custo de seus produtos e serviços.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Unimed Guarapuava busca constantemente a excelência dos processos e serviços, orientada pelos princípios do cooperativismo, atitude inovadora e gestão sustentável. Cumprindo os requisitos e regulamentações aplicáveis, atuando em parceria com os cooperados, prestadores e fornecedores, proporcionando a satisfação das partes interessadas.

Os fornecedores devem manter atualizados, fidedignos e organizados os seus documentos em consonância com a legislação pertinente. Devem disponibilizá-los para a Cooperativa sempre que solicitado.

Para atender as necessidades da Cooperativa, é recomendado que os fornecedores possuam um sistema de qualidade que possa ser verificado, e que esteja em conformidade com as boas práticas de gestão

e qualidade, não sendo necessária a exigência da certificação.

Nota: Dependendo da segmentação de fornecimento de produtos e/ou serviços poderá ser realizado vistorias regulares nas dependências dos fornecedores.

POLITICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A política de Responsabilidade Social tem como compromisso incorporar a sustentabilidade na estratégia do nosso negócio, baseado nos nossos valores e nos princípios cooperativistas, norteando as nossas ações, programas e projetos, visando promover a transformação social dos públicos com os quais se relaciona, buscando a satisfação e a melhoria da qualidade de vida, que torne perene sua atuação como uma cooperativa socialmente responsável.

MODALIDADE DE COMPRAS

Aquisição de produto ou serviço através do fundo fixo;

Aquisição de produto ou serviço via contrato;

Aquisição de produto ou serviço por cotação via sistema eletrônico (UNICOMPRAS);

Aquisição de produto ou serviço por catalogo eletrônico com tempo determinado (UNICOMPRAS);

NOVOS FORNECEDORES

A busca e definição de novos fornecedores são realizadas pelo Setor de Suprimentos, que é fomentada a partir das necessidades internas da Cooperativa, e a identificação de empresas no mercado que possam atender as demandas, sendo esse contato ativo no mapeamento de mercado realizado pelo comprador, ou receptivo quando do contato dos fornecedores. O departamento de Suprimentos é responsável por controlar as documentações que comprovem a idoneidade e sustentabilidade financeira e técnica das organizações, que pode variar de acordo com o perfil de fornecimento e dentro das respectivas validades.

HOMOLOGAR E QUALIFICAR FORNECEDORES

O cadastro de fornecedor será considerado aprovado quando atender aos seguintes requisitos:

Apresentação de documentos obrigatórios à atividade do fornecedor, solicitados pelo comprador dentro da respectiva validade;

Apresentação de documentos que comprovem sustentabilidade financeira, bem como idoneidade da organização, quando solicitado.

Realização de visita técnica/comercial para avaliar as instalações do fornecedor quando necessário.

Após a homologação, ou seja, qualificação técnica, comercial, financeira e socioambiental, o fornecedor é aprovado para atendimento das demandas da Unimed Guarapuava.

AValiação DE FORNECEDORES

O processo de avaliar fornecedores tem como proposta a busca pela melhoria contínua, por meio de um processo sistêmico e dinâmico, refletindo as expectativas do mercado e da cooperativa. É pelo processo de avaliação que conseguimos obter o nível de qualidade ideal de produtos e serviços.

Critérios de avaliação

A forma de avaliação funciona com um sistema de pontos com critérios definidos abaixo:

Conformidade legal: É observado se a empresa cumpre as leis e normas de seu segmento, não podemos incentivar as empresas que não cumprem com as suas obrigações legais.

Comprometimento e flexibilidade: Observar-se a capacidade que a empresa tem acerca da sua produção e quanto às exigências técnicas do produto/serviço, ou seja, se a empresa se compromete a entregar o que prometeu. Além disso, é importante destacar os aspectos de desempenho diante das adversidades surgidas. Uma empresa flexível molda seu produto ou serviço ao gosto do cliente, oferecendo uma gama de produtos/serviços diferentes produzindo a partir das especificações solicitadas pelo próprio cliente.

Prazos: Velocidade de entrega: é importante observar o fazer rápido, tanto da realização de atividades quanto ao relacionado à sua percepção. Confiabilidade de entrega: verificar se a empresa faz o combinado

pontualmente, tanto na realização das atividades e processos internos quanto na percepção externa.

Custo: é analisado o valor ajustado entre os comprador e vendedor. É o preço que, em uma boa negociação ambos os lados saem satisfeitos com o resultado.

Qualidade do produto ou serviço: é classificar por diferentes aspectos o produto/serviço para ser considerado de qualidade. Para mensurar isso utilizamos as dimensões da qualidade são esses:

Características Acessórias: São os itens que valorizam o produto/serviço, considerado supérfluo na maior parte das vezes, mas que agrega algo, que chama a atenção do consumidor a benefícios que outros produtos ou serviços prestados não oferecem, pode ser desde um bom atendimento, uma loja mais bonita, um agrado ao qual o cliente sempre receba naquele estabelecimento.

Confiabilidade: É um item muito importante no processo de qualificação de um produto/serviço de qualidade, um produto ao qual tenha menor chance de vir falhar e por consequência prejudicar o cliente tem maior procura e conseqüentemente se sai melhor nas vendas que seus concorrentes.

Conformidade: Diz respeito ao projeto executado e as peças que o compõem, para que tudo seja feito corretamente da primeira vez, assim ganhando em produtividade, redução de trabalho, diminuição de custos. Não tendo relação direta com o preço final do produto para determinar a qualidade ou não.

Durabilidade: Diz respeito ao tempo aproximado que aquele produto/serviço pode resistir no mercado, é comum ser relacionado confiabilidade e um item muito apreciado pelos consumidores em geral, que não gostam de serem obrigados a atualizar seus produtos por um possível defeito.

Atendimento: O atendimento é um item tão importante quanto os outros já citados aqui, diversos artigos a respeito já foram publicados sobre como realizar um bom atendimento e evitar reclamações, o bom atendimento também agrega valor ao produto/serviço, mas o atendimento pós-venda também é algo que os consumidores querem que seja feito com eficiência.

Aparência: Este item diz respeito à estética do produto/serviço, não só a embalagem ou design, mas também a forma como os consumidores enxergam esse produto/serviço realizado, pode ser considerado um item de maior ou menor importância dependendo do mercado ao qual está inserido.

Qualidade Percebida: Podemos qualificar como a maneira como




o consumidor avalia um produto/serviço mesmo que de uma forma totalmente subjetiva, alguns critérios que podem levar a essa pré-avaliação como aparência, robustez, tradição, publicidade, marca, reputação etc.



Indicadores de avaliação

O indicador de qualidade de cada fornecedor será representado por estrelas que variam em uma escala de um a cinco. Cada estrela equivale a condições atingidas ou não dos critérios avaliados, conforme tabela:

	ATENDE PARCIALMENTE - CONFORMIDADE LEGAL
	ATENDE TOTALMENTE - CONFORMIDADE LEGAL
	ATENDE PARCIALMENTE - COMPROMETIMENTO E FLEXIBILIDADE
	ATENDE TOTALMENTE - COMPROMETIMENTO E FLEXIBILIDADE
	ATENDE PARCIALMENTE - PRAZOS
	ATENDE TOTALMENTE - PRAZOS
	ATENDE PARCIALMENTE - CUSTO
	ATENDE TOTALMENTE - CUSTO
	ATENDE PARCIALMENTE - QUALIDADE PRODUTO/SERVIÇO
	ATENDE TOTALMENTE - QUALIDADE DO PRODUTO/SERVIÇO

Classificação do indicador de avaliação de produtos e serviços

NOTA OBTIDA	CLASSIFICAÇÃO	AÇÕES
  	Aprovado	Fornecedor atingiu todas as expectativas da Cooperativa.

	<p>Aprovado com adaptações</p>	<p>Fornecedor deixou a desejar em alguns critérios. Poderá atender a cooperativa, porém, deve se adequar aos apontamentos num prazo de 12 meses.</p>
	<p>Adaptação</p>	<p>Fornecedor não cumpre as condições primordiais para continuar atendendo a cooperativa. Este será notificado com os pontos a desenvolver em um período de 12 meses. As compras com esses fornecedores dependem de autorização do gerente da área.</p>

Envio da avaliação

A Cooperativa espera obter em suas compras de materiais e/ou serviços os seguintes resultados:

Melhor qualidade: adquirir produtos de qualidade comprovada, que atendam as especificações solicitadas;

Menor custo: buscar negociar os menores preços/custos totais para um mesmo material e/ou serviço ofertado pelos fornecedores;

Melhor atendimento: buscar em nossos fornecedores atendimento ágil e eficiente, incluindo os serviços pós-venda e o cumprimento de prazos de entrega, gerando uma maior percepção de valor para a operação.

Por isso ao final de cada período de avaliação, o fornecedor receberá sua avaliação com nota atribuída para ações de melhoria e permanência no fornecimento. Destaca-se que a manutenção do fornecedor compreende também a gestão de indicadores de desempenho, o que assegura a qualidade do fornecedor.

Nota: Este item (Avaliação de Fornecedores) do manual aplica-se obrigatoriamente para fornecedores críticos. Sendo facultativo para os demais.

AVALIAÇÃO DE CRITICIDADE

Define-se como fornecedores críticos aqueles que impactam diretamente na qualidade do atendimento prestado ao cliente ou na segurança do produto/serviço final (tem potencial para conduzir dano aos clientes). Assim sendo, serão avaliados como contratos críticos aqueles que possuem relação direta com o beneficiário da cooperativa.

VISITAS

As visitas dos fornecedores para apresentação de produtos ou serviços junto à Cooperativa ocorrerão mediante agendamento prévio com o Setor de Suprimentos.

ENTREGA E TRANSPORTE

As entregas serão autorizadas por meio dos pedidos de compra e deverão estar em conformidade com o preço, data de entrega, quantidade e qualidade acordados.

A identificação de mercadorias perigosas deverá ser de acordo com as exigências e prescrições nacionais para o transporte de cargas especiais.

Os materiais/equipamentos a serem fornecidos deverão ser acondicionados em embalagem adequada ao produto, salvo quando especificado de forma diferente pelo comprador e correrão sob a responsabilidade e ônus do fornecedor.

Os produtos adquiridos deverão ser encaminhados com toda a documentação legal, citando-se o número do pedido de compra na(s) nota(s) fiscal (is) e documentos pertinentes ao fornecimento.

Quando houver fornecimento de equipamentos e materiais sujeitos à modificação em sua estrutura, estes deverão ser entregues devidamente protegidos contra elementos agressivos a sua integridade;

Todas as despesas efetuadas com a devolução, reposição, substituição ou reparo dos materiais/equipamentos recebidos em desacordo com as especificações estabelecidas na aquisição, como frete, embalagem, seguro e outras, correrão por exclusiva conta e risco do fornecedor.

A entrega de mercadorias deve ser efetuada nos seguintes horários: De segunda a sexta feira – 08h30min às 11h30min e 13h30min às 17h00min.

Para entrega de medicamentos e materiais médicos, os horários deverão respeitar o acordado no pedido de compra.

Qualquer ocorrência que possa acarretar atraso no prazo de entrega estabelecido para o fornecimento deverá ser comunicada imediatamente ao comprador, com a indicação precisa dos motivos do eventual atraso, bem como a nova data de entrega para análise por parte do Setor de Suprimentos.

FATURAMENTO E PAGAMENTO

Poderá ser recusada a mercadoria cuja documentação apresentar

irregularidades, respondendo, neste caso, o fornecedor pelos prejuízos causados por esta falta.

O pagamento das compras entregues será conforme acordado no pedido de compra ou contrato.

No caso de entrega fracionada o pagamento será efetuado conforme entregas parciais, mediante nota fiscal, ou aceite técnico, quando cabível.

Os pagamentos aos fornecedores serão efetuados preferencialmente com boleto bancário.

Na nota fiscal deverá conter além dos dados legais os seguintes dados:

- Número de pedido de compra;
- Descrição do item;
- Quantidade;
- Preço unitário e total;
- Incidência de impostos;
- Local de entrega do favorecido;
- Preço do frete;
- Razão social/nome do favorecido;
- CNPJ/CPF;
- Modo de pagamento: cheque, DOC, TED ou boleto bancário. Caso seja TED ou DOC:
 - Número e nome do banco;
 - Número da agência (inclusive dígito verificador);
 - Número da conta corrente (inclusive dígito verificador e o tipo de operação, quando for o caso).

Nota: O pagamento por meio de TED, DOC e cheque deverão ser em nome da empresa contratada (Pessoa Jurídica).

Emissão e prazo para envio da Nota Fiscal

Para material com previsão de entrega posterior ao dia 25 de cada mês, o faturamento preferencialmente deverá ser realizado no primeiro dia útil do mês subsequente. Toda nota fiscal deve ser entregue dentro do mês de competência da emissão da mesma.

Somente o Setor de Suprimentos tem autorização para envio de documentação como: pedido de compra, especificações técnicas, desenhos, relatórios de desempenho, relatórios de programação de entrega de materiais. Não serão reconhecidos quaisquer outros documentos que eventualmente autorizem a aquisição de materiais ou serviços emitidos por outras áreas, ficando sob responsabilidade do fornecedor qualquer entrega ou prestação de serviço sem a devida aprovação.

CONTATO:

Setor de Suprimentos

E-mail: compras@unimedguarapuava.com.br

Telefones: (42) 3621-7575 / (42) 3621-7500

Endereço: R. Capitão Rocha, 1273 – Centro – Guarapuava-PR
CEP 85.010-270

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

UNIMED. Manual do fornecedor Unimed Cascavel. Disponível em <<http://www.unimed.coop.br/portal/conteudo/materias/1469129390608/Manual%20do%20Fornecedor%202016.pdf>> Acesso em 17.Out. 2018.

ARLETE FALCÃO. 10 Critérios para avaliar o fornecedor na hora da compra. Disponível em <<http://www.arletefalcao.com.br/blog/2017/6/23/10-crit%C3%A9rios-para-avaliar-o-fornecedor-na-hora-da-compra.aspx>> Acesso em 17.Out. 2018.

MESTRE DO MARKETING. O que é considerado um produto de qualidade. Disponível em <<https://www.mestredomarketing.com/o-que-e-considerado-um-produto-de-qualidade/>> Acesso em 19.Out. 2018.

UNIMED. Manual de instruções Unimed Curitiba. Disponível em <https://www.unimedcuritiba.com.br/wps/wcm/connect/f5382853-eca1-4e7c-9211-494924e63913/13054+-+UNIMED+CURITIBA+_+M+ANUAL+FORNECEDOR+SUP+.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&ContentCache=NONE&CACHE=NONE&CACHEID=ROOTWORKSPACE-f5382853-eca1-4e7c-9211-494924e63913-mV29cJ4> Acesso em 20.Jan.2020.

ANS - nº 322571



Rua Capitão Rocha, 1263 - 1273 | Centro | Guarapuava PR
Tel. 42 3621.7500 | SAC 0800 642 2009
Deficientes auditivos 0800 642 2009

www.unimed.coop.br/guarapuava