



Manual do **FORNECEDOR**

ADM-MAN-1.103 / Rev.: 37 / Data: 15/07/2026



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS



SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE	2
QUEM SOMOS	3
FILOSOFIA CORPORATIVA.....	4
CONDUTA DO FORNECEDOR	5
SAÚDE E SEGURANÇA.....	6
PROTEÇÃO SOCIOAMBIENTAL.....	6
CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO E REGULAMENTOS APLICÁVEIS.....	7
CONFLITOS DE INTERESSES.....	7
MONITORAMENTO E CONFORMIDADE.....	7
PROCESSO DE PRÉ-HOMOLOGAÇÃO	8
GESTÃO DE FORNECEDORES	10
PROGEAB – Programa de Gestão de Abastecimento de Medicamentos e Materiais Hospitalares	12
CENTRO DE COMPRAS.....	13
CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO – COMPRAS.....	Erro! Indicador não definido.
DISTRIBUIDORA	21
PROGEPRO – Programa de Gestão de Procedimentos Médicos	24
REGULAÇÃO DE OPME.....	25
FUNDOS DE ALTO CUSTO	Erro! Indicador não definido.
PROMOÇÃO À SAÚDE – ÁREA DE ATENÇÃO DOMICILIAR.....	34
PROGETEC – Programa de Gestão de Tecnologias de Saúde	44
NTI	45
ADMINISTRATIVO	52
GESTÃO PATRIMONIAL.....	53
GESTÃO DE PESSOAS	55
QUALIDADE E COMUNICAÇÃO (Equipe Comunicação)	56
RECONHECIMENTO AOS FORNECEDORES.....	58





PALAVRA DO PRESIDENTE

Prezado Fornecedor

É com muita satisfação que a Unimed Central de Serviços apresenta este material, com o objetivo de compartilhar com você nossos Valores e Diretrizes Estratégicas, visando construir e desenvolver – de maneira sustentável – uma parceria pautada na Ética, na Responsabilidade e na Idoneidade em nossos relacionamentos. Essa premissa tem alinhamento com aspectos de ESG (Meio Ambiente, Responsabilidade Social e Governança) e com o papel dos Pilares do Cooperativismo para a evolução do nosso Modelo de Negócio. Dessa forma, torna-se fundamental o engajamento das Partes Interessadas com nossa Filosofia de boas práticas corporativas, voltadas à busca pela excelência na governança e à preocupação com as questões ambientais e sociais.

Nosso Manual de Fornecedores elenca princípios de conduta e modos de aprimorar os processos, no sentido da conformidade com a legislação vigente e da prevenção, detecção e combate à corrupção e às fraudes. Em foco, também, o controle e a garantia da qualidade do fornecimento, bem como a máxima transparência quanto aos critérios para Gestão de Fornecedores na Unimed Central. Nesse contexto, por sua vez, todos os Fornecedores – que já participam ou que pretendem participar da nossa Cadeia de Suprimentos – têm papel fundamental, a partir da compreensão das necessidades estipuladas e da Cooperação em busca dos resultados desejados.

A proposta, com o conteúdo a seguir, é apoiar o desenvolvimento de suas atividades, proporcionando um aprimoramento mútuo e contribuindo para a qualidade de nossos produtos e serviços, a integridade de nossas operações, a manutenção do alto nível de competitividade das soluções oferecidas e, consequentemente, a satisfação dos nossos Clientes.

Após inteirar-se do Manual de Fornecedores da Unimed Central de Serviços, contamos com seu compromisso na busca constante da excelência dos serviços prestados, mediante uma conduta ética e responsável em todas as atividades direta ou indiretamente desenvolvidas. É isso que nos demonstrará seu interesse na manutenção desta parceria, firmada para potencializar nossas competências complementares, resultando em ganhos para ambas as partes.

Cordialmente,

Dr. Jorge Guilherme Robinson
Diretor-Presidente
Unimed Central de Serviços



**COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES**

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS



QUEM SOMOS

A Unimed Central de Serviços foi constituída em 13 de dezembro de 1997, tendo como finalidade administrar direta ou indiretamente os serviços auxiliares necessários à atividade médica cooperativada.

**Sistema Cooperativo
Empresarial Unimed-RS**

Unimed 
Federação/RS



Selo do Sistema Unimed-RS

É uma empresa integrante do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, do qual também fazem parte a Unimed Federação/RS, a Uniair – Transporte Aeromédico e Táxi Aéreo, o Instituto Unimed/RS, a RS Empreendimentos, a Casa da Memória Unimed Federação/RS, a Unicoopmed e a Cooplis.

Desde a sua fundação, a Unimed Central de Serviços elaborou e implantou, junto com as Unimeds do Rio Grande do Sul (Sócias), diversos Programas específicos que visam à redução de custos e à utilização recíproca dos serviços auxiliares e administrativos.



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS

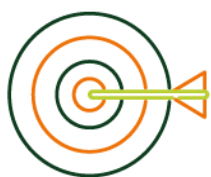


FILOSOFIA CORPORATIVA



PROPÓSITO

Acelerar o desenvolvimento e garantir sustentabilidade.



MISSÃO

Oferecer soluções competitivas e expertise em serviços de Saúde.



VISÃO 2027

Ser reconhecida como agente inovador e propulsor do desempenho dos Clientes.



VALORES

Ética

Cooperativismo

Desenvolvimento e valorização das pessoas

Gestão participativa e transparente

Comprometimento com as Sócias

Parceria com Fornecedores e Clientes

Excelência nos relacionamentos

Busca pela expertise e inovação

Desenvolvimento sustentável



COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS



CONDUTA DO FORNECEDOR

Na Unimed Central de Serviços, assumimos o compromisso pela busca da excelência dos serviços prestados, por meio de uma conduta ética e responsável em todas as atividades desenvolvidas. Esperamos o mesmo compromisso dos Fornecedores e Prestadores de Serviços.

Por esse motivo, estabelecemos princípios de Conduta do Fornecedor, os quais compartilhamos e esperamos que sejam cumpridos em todas as atividades relacionadas, direta ou indiretamente, ao Sistema Unimed-RS, como demonstração do interesse na manutenção da parceria. O desenvolvimento da parceria com Fornecedores prima pela realização de atividades em conjunto, potencializando competências complementares e benefícios para as partes envolvidas. Para isso, é de responsabilidade do Fornecedor:

- Atender os critérios técnicos, profissionais e éticos, de acordo com as necessidades da Unimed Central, sendo escolhidos por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício
- 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
- Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais
- Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus Colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente
- Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis entre as partes (relações ganha-ganha)
- Manter a qualidade dos serviços, buscando garantir uma relação duradoura, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, a fim de evitar o rompimento da prestação do serviço de saúde de forma abrupta e unilateral



- Buscar ser referência no setor da saúde suplementar, comprometida com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde, gozando de boa reputação no mercado
- Atender rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais
- Buscar a qualificação continuada por meio de treinamentos de seus Colaboradores e investimentos em setores específicos
- Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde
- Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

SAÚDE E SEGURANÇA

O Fornecedor disponibilizará para os seus Colaboradores um local de trabalho seguro e equipamentos de segurança necessários para a realização de suas atividades, em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis. Deve-se comprometer ainda a cumprir os padrões de segurança, visando programar procedimentos para lidar com situações de risco e prevenção de acidentes, como, por exemplo, incêndios, vazamentos, acidentes de trabalho, etc.

PROTEÇÃO SOCIOAMBIENTAL

O Fornecedor deverá buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo, não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero e respeitar toda e qualquer legislação do país, especialmente no que se refere à proibição do trabalho forçado, mão-de-obra escrava e trabalho infantil. Também é de sua atribuição, respeitar toda e qualquer legislação do meio ambiente, especialmente preservando-o e não cometendo atos e/ou omissões prejudiciais ao meio ambiente, observando inclusive as normas quanto à destinação de eventuais resíduos decorrentes da sua própria atividade e também a não utilização de insumo objeto de exploração ilegal de recursos naturais.





CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

O Fornecedor cumprirá as leis e regulamentos aplicáveis à respectiva atividade, incluindo os relacionados com a fabricação, preço, venda, distribuição, rotulagem, importação e exportação de produtos, bem como os relacionados aos serviços prestados.

CONFLITOS DE INTERESSES

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflitos de interesses nas operações da Cooperativa e não causem danos à sua imagem e reputação, nas que se referem a obtenção de informações privilegiadas, obtendo ganhos na concorrência de cotações. Os conflitos de interesse devem ser notificados pelo Fornecedor à Unimed Central de Serviços, por meio do canal de denúncias ([acesse aqui](#)). Neste site, pode-se informar as situações nas quais os interesses particulares de Colaboradores interfiram inadequadamente na relação de ambas as instituições. Este canal também pode ser utilizado para denúncias relativas às questões éticas nos relacionamentos com Fornecedores e Parceiros. Toda coleta de informações e tratamento de dados, realizadas nesse processo em questão, quando em atendimento, observarão o sigilo, a confidencialidade e as garantias para proteção do denunciante de boa-fé quando pertinente e quando se tratar de dados pessoais e/ou sensíveis, observarão o cumprimento dos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

MONITORAMENTO E CONFORMIDADE

O Fornecedor compreende que a Unimed Central de Serviços poderá realizar atividades de monitoramento para avaliar o cumprimento dos princípios de conduta, por meio de visitas técnicas e/ou análise de documentações e até mesmo, avaliações.

Neste Sentido a Unimed Central de Serviços informa que realiza avaliação em seus fornecedores com objetivo de verificar o nível de maturidade em Privacidade e Segurança da Informação, contribuindo para o fortalecimento da reputação institucional e para a construção de relações de confiança com clientes e parceiros.



PROCESSO DE PRÉ-HOMOLOGAÇÃO

1. OBJETIVO

O setor de Controles Internos atuará na Pré-Homologação de Contratos nos programas PROGETEC, PROGESERV e na ÁREA ADMINISTRATIVA por meio da verificação da legalidade, conformidade e gestão de riscos, de forma prévia ao aceite da proposta comercial e à assinatura do contrato. Essa atuação tem caráter preventivo, funcionando como um pilar da governança, com o objetivo de garantir que o contrato seja válido, seguro e benéfico à organização antes de sua formalização final.

2. DOCUMENTAÇÃO DO FORNECEDOR

Para fins de análise e Pré-Homologação, o Fornecedor deverá apresentar, a documentação abaixo relacionada, podendo ser solicitados documentos adicionais:

- Contrato Social e eventuais alterações consolidadas;
- Cartão do CNPJ atualizado;
- Certidão Judicial Cível Negativa;
- Certidão Judicial Criminal Negativa;
- Certidão de Regularidade Fiscal (Receita Federal);
- CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- Certidões de Débitos Municipais;
- Certidão Simplificada da Junta Comercial;
- Certificado de Regularidade do FGTS;
- Certidão Negativa da Justiça Federal da 4ª Região;
- Consulta aos órgãos de proteção ao crédito (SERASA);

3. ANÁLISE E EMISSÃO DO PARECER DE CONTROLES INTERNOS

Após o recebimento da documentação completa, o setor de Controles Internos realizará uma análise técnica detalhada, avaliando aspectos legais, fiscais, trabalhistas, cadastrais e reputacionais, bem como eventuais riscos que possam impactar a execução contratual ou a imagem da instituição.

Com base nessa análise, será emitido parecer formal, classificado conforme os seguintes critérios:





Favorável:

A documentação apresentada atende integralmente aos critérios exigidos, não sendo identificadas pendências ou inconsistências.

Favorável com ressalvas:

A documentação atende aos critérios principais, mas apresenta pontos que requerem atenção ou correção futura.

Não favorável:

A documentação não atende aos critérios exigidos.

O parecer de Controles Internos tem caráter orientativo e técnico, servindo como subsídio para a decisão de contratação do setor contratante e Superintendência.

4. FORNECEDOR HOMOLOGADO

O fornecedor será considerado “Homologado” somente após:

- Análise completa da documentação;
- Emissão do parecer de Controles Internos;
- Aprovação da Superintendência, nos casos em que houver parecer “favorável com ressalvas” ou “não favorável”;
- Aprovação do setor contratante quanto à continuidade da contratação.

A homologação indica que, sob a ótica de controles internos, o Fornecedor foi avaliado quanto à sua regularidade, idoneidade e aderência aos requisitos da Unimed Central de Serviços, estando apto a integrar a base de Fornecedores.

Caso, durante a análise, sejam identificadas dúvidas, inconsistências ou ausência de documentos, o setor contratante será formalmente acionado para intermediar os esclarecimentos ou solicitar complementações junto ao Fornecedor, garantindo transparência e rastreabilidade do processo.

Após a validação final do processo, aprovação do setor contratante e, quando necessário, aceite da Superintendência, o Fornecedor passará a integrar a cadeia de suprimentos da Unimed Central de Serviços, ficando sujeito:



- Às normas e orientações para Fornecedores;
- Às sanções previstas em contrato e penalidades descritas neste documento;
- O status de Fornecedor homologado não é definitivo, podendo ser reavaliado a qualquer tempo diante de alterações cadastrais, descumprimento contratual, surgimento de riscos relevantes ou por determinação da Gestão.

GESTÃO DE FORNECEDORES

Abrange a cadeia de suprimentos de três Programas de Gestão (PROGEAB, PROGEPRO e PROGETEC), bem como os Setores Administrativos (Gestão de Pessoas, Qualidade e Comunicação e Gestão Patrimonial), respeitando suas singularidades. O objetivo da Gestão de Fornecedores é estabelecer critérios para a qualificação, seleção e avaliação. Este processo conta com o apoio do Comitê Gestão de Fornecedores, representado pelas áreas que atuam com Fornecedores, dentro dos Programas mencionados acima, bem como os Setores Administrativos.

Processo de Gestão de Fornecedores

- 1. Identificação:** estabelece a base do processo de Gestão de Fornecedores ao mapear e organizar fornecedores, garantindo que as etapas seguintes ocorram de forma estruturada e alinhada às necessidades da Unimed Central.
- 2. Qualificação:** este item está de acordo às necessidades específicas de cada área.
- 3. Seleção:** é decorrente das necessidades dos Clientes, bem como das áreas da Unimed Central, seja pela busca de preços, qualidade e agilidade.
- 4. Avaliação:** este item é realizado de acordo com cada Programa e Setor de Apoio, possuindo critérios específicos e podendo ser feita de maneira compartilhada com outro setor.
- 5. Reconhecimento:** após a avaliação, os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central.



PROCESSO DE GESTÃO DE FORNECEDORES



PROGEAB

Programa de Gestão de Abastecimento
de Medicamentos e Materiais Hospitalares





PROGEAB – Programa de Gestão de Abastecimento de Medicamentos e Materiais Hospitalares

O Programa de Gestão de Abastecimento (PROGEAB) objetiva proporcionar redução de preços de medicamentos e materiais hospitalares, garantindo a origem e a qualidade dos produtos e gerando economia para os serviços próprios e credenciados das Sócias, reduzindo seus custos assistenciais. Confira as áreas que atuam com Fornecedores:

CENTRO DE COMPRAS

O Centro de Compras é uma equipe estratégica da Unimed Central de Serviços, responsável por impulsionar eficiência, geração de valor e economia por meio da gestão de compras. Contamos com uma equipe de profissionais especializados na condução de negociações estratégicas e no fortalecimento de parcerias com clientes e Fornecedores.

As compras efetuadas pelo Centro de Compras são realizadas através da plataforma Medical Virtual Market (MVM), garantindo transparência e eficácia. O Fornecedor recebe a ordem de compra pela plataforma e emite a nota fiscal e realiza a entrega diretamente para o cliente solicitante, garantindo agilidade e rastreabilidade em todo o processo logístico. O Centro de Compras monitora o processo e realiza o follow-up de todas as compras.

Fornecedores: distribuidores e indústria de materiais e medicamentos hospitalares.

1. Identificação: a identificação de potenciais Fornecedores parte do mapeamento de distribuidores de medicamentos, materiais e insumos aptos a atender às necessidades dos clientes e demais Partes Interessadas, fortalecendo a Cadeia de Fornecimento do Centro de Compras. Essa identificação é operacionalizada por meio da plataforma de compras Medical Virtual Market (MVM), na qual são abertas cotações ao mercado e os Fornecedores podem ofertar seus produtos e respectivos preços. A plataforma apresenta as cotações classificadas por preço, da mais





econômica à mais onerosa, sendo avaliados ainda outros fatores relevantes, como tempo de entrega, prazo de pagamento e condições comerciais em geral.

O processo é complementado pela participação em fóruns de negociações, por exemplo, o CTMA (Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo), além de pesquisas de mercado realizadas periodicamente pelo Centro de Compras.

Nessa etapa, são considerados a capacidade de adaptação do Fornecedor e sua prontidão para responder às mudanças de cenário, como variações de demanda, descontinuidade de produtos e oscilações de mercado, de modo a assegurar o abastecimento contínuo dos serviços assistenciais.

2. Seleção: A seleção dos Fornecedores é realizada com base em sua qualificação e no atendimento aos requisitos estabelecidos pelos clientes. Os Fornecedores qualificados passam a integrar o cadastro de Fornecedores do Centro de Compras, tornando-se aptos a participar dos processos de compras. Além disso, permanecem sujeitos aos processos contínuos de qualificação, monitoramento e avaliação de desempenho descritos neste manual.

3. Qualificação: além da avaliação documental, a qualificação pode ser complementada por visita técnica do Comitê Estadual de Farmácia, para Fornecedores classificados como estratégicos pelo Comitê.

Durante as visitas, serão verificados aspectos técnicos pertinentes aos serviços a serem prestados, com o objetivo de conhecer, analisar e qualificar os Fornecedores. São eles:

- Documentação legal
- Responsabilidade Técnica e Certificações
- Sistema de Qualidade
- Instalações e Infraestrutura
- Controle de Riscos
- Controle de Temperatura e Umidade



- Recebimento de Medicamentos
- Armazenamento
- Expedição e Transporte
- Rastreabilidade
- Desvios e Recall
- Treinamentos
- Limpeza, Higienização e Resíduos
- Avaliação de Fornecedores

Essa visita é formalizada em formulário técnico específico e ocorre periodicamente conforme o desempenho do Fornecedor: para resultados acima de 80%, a avaliação é realizada a cada dois anos; para resultados inferiores a 80%, ocorre uma vez ao ano.

A qualificação é conduzida de acordo com as necessidades específicas de cada área da Unimed Central, respeitando sempre os critérios institucionais de Compliance, Conduta e Ética.

Documentação:

- Contrato Social e alterações
- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Alvará de localização
- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE)
- Alvará da Vigilância Sanitária (2)
- Certificado de Regularidade de Farmácia (CRF) (2)
- Certificado ou Manual de Boas Práticas
- Declaração de Transporte (1)
- Carta de Autorização para Distribuição.



1. Termo de responsabilidade quanto à utilização de transportadoras que atendam às normas vigentes para transporte de materiais e medicamentos hospitalares.
2. Caracterizados como documentos críticos, quando vencidos há mais de 30 dias, o cadastro do Fornecedor deve ser bloqueado.

Gestão de documentos: O controle dos documentos é realizado pelo setor de Gestão da Informação (GI), responsável por administrar os aspectos necessários ao funcionamento e à conformidade da organização.

Os Fornecedores serão avaliados por seu desempenho a cada entrega, gerando pontuação das não conformidades para o indicador IDF (Índice de Desempenho do Fornecedor). As ocorrências de não conformidades serão encaminhadas por e-mail quando forem geradas, notificando as irregularidades, além de ser enviado, semestralmente, a carta do IDF com marcação de reuniões com aqueles Fornecedores críticos e estratégicos.

4. Critérios de Avaliação:

Condições Comerciais	0,30
Pontualidade e Prazo de Entrega	0,25
Integridade dos Produtos	0,10
Quantidade	0,10
Resolução de Não Conformidades	0,25

Critério — Condição Comercial (CC)

- Pedidos entregues de acordo com a condição comercial: (CC x 10)
- Pedidos entregues parcialmente de acordo com a condição comercial: (CC x 05).

Critério — Pontualidade e Prazo de Entrega (PZ)

- Pedidos entregues de acordo com o prazo estipulado: (PZ x 10)





- Pedidos entregues com até 02 dias de atraso: (PZ x 07)
- Pedidos entregues com até 06 dias de atraso: (PZ x 03)
- Pedidos entregues com mais de 07 dias de atraso: (PZ x 00).

Critério — Integridade dos Produtos (IP)

- Pedidos entregues com todos os produtos sem avaria: (IP x 10)
- Pedidos entregues com avaria em alguns dos produtos: (IP x 05)
- Pedidos entregues com todos os produtos avariados: (IP x 00)
- Pedidos entregues com alguns produtos com validade curta: (IP x 05)
- Pedidos entregues com todos os produtos com validade curta: (IP x 00)

Critério — Quantidades Entregues (PQ)

- Pedidos entregues com as quantidades de acordo com o pedido: (PQ x 10)
- Pedidos entregues com quantidades parciais: (PQ x 00).

Critério — Resolução de Não Conformidades (RN)

- Resolução em até 02 dias — RN x 10
- Resolução em até 05 dias — RN x 05
- Resolução fora do prazo — RN x 02
- Não resolvido - RN x 00.

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).



CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO — COMPRAS (FORNECEDORES DE PRODUTO)

Realiza negociações em grande escala diretamente com as indústrias, a fim de viabilizar custos menores para as Sócias e disponibilizar produtos competitivos para a área comercial, primando pela parceria estratégica com Fornecedores e pela segurança do abastecimento hospitalar.

Fornecedores: indústrias fabricantes de medicamentos e materiais hospitalares, classificadas como Fornecedores de Produto. O relacionamento é conduzido diretamente com a indústria, com foco em escala, competitividade de custo e conformidade regulatória do produto entregue ao Centro de Distribuição.

1. Identificação: A identificação de potenciais Fornecedores considera o atendimento aos requisitos das Partes Interessadas e o fortalecimento da Cadeia de Fornecimento, incluindo a análise da capacidade de adaptação dos fornecedores e a prontidão para resposta a mudanças de cenário.

No caso das indústrias, a identificação ocorre por meio de pesquisa de mercado, mapeamento de fabricantes com registro regular junto aos órgãos sanitários competentes, e análise da capacidade produtiva e de fornecimento em escala nacional — de forma a assegurar o abastecimento contínuo mesmo em cenários de alta demanda, ruptura de mercado ou descontinuação de linha).

2. Qualificação: A qualificação ocorre de acordo com as necessidades específicas de cada área, respeitando os critérios institucionais de Compliance, Conduta e Ética. Para indústrias, a qualificação acontece por meio da verificação da documentação abaixo:

- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Contrato Social ou última alteração contratual
- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE)
- Alvará de localização pela Prefeitura Municipal
- Autorização de distribuição (solicitado quando necessário)



- Alvará da Vigilância Sanitária
- Termo de Adesão à Política de Compliance
- Alvará de Prevenção Contra Incêndios
- Certidão de Responsabilidade Técnica
- CBPF ou CBPDA / Manual de Boas Práticas (POP)

Gestão de documentos: o controle dos documentos é realizado pelo setor Gestão da Informação (GI), responsável por administrar todos os aspectos necessários ao funcionamento e à conformidade da Organização.

3. Seleção: A seleção é decorrente das necessidades dos Clientes e das áreas da Unimed Central, sendo realizada por meio de pesquisa de mercado, reuniões de negociação e condição comercial, com foco na viabilização de custos competitivos para as Sócias e na disponibilização de produtos alinhados às demandas da área comercial.

4. Critérios de Avaliação: A avaliação é realizada de acordo com cada Programa e Setor de Apoio, com critérios específicos, podendo ser feita de maneira compartilhada com outro setor. Para as indústrias, o desempenho é apurado por meio do IDF (Índice de Desenvolvimento do Fornecedor), calculado com base em três critérios ponderados:

Critério	Peso	O que mede
Integridade dos Produtos (IP)	40%	Condição física, sanitária e de validade do produto na chegada ao CD
Performance na Entrega (PE)	30%	Exatidão e pontualidade da entrega frente ao pedido e ao agendamento
Resolução de Não Conformidade (RNC)	30%	Cumprimento do prazo de 30 dias para solução das ocorrências abertas



Critério — Integridade dos Produtos (IP)

- Produto Avariado — produtos que chegam avariados
- Produto com Defeito — produtos que chegam com defeito
- Validade Curta — produtos com validade inferior a um ano, sem aviso prévio e aceite do setor de Compras
- Temperatura Fora do Especificado — produtos refrigerados recebidos fora da faixa de temperatura especificada

Critério — Performance na Entrega (PE)

- Falta de Volume — notas com falta de volume
- Falta de Quantidade na Embalagem — notas com falta de produto dentro da embalagem
- Atraso na Entrega — notas que não cumprem o agendamento acordado
- Produto Enviado Trocado — notas com produto divergente do físico recebido
- Desacordo Comercial — notas com desacordo comercial (prazo de pagamento, preço incorreto, etc.)
- Lotes Trocados — produtos com lote divergente entre nota e físico (requer carta de correção)
- Validade Divergente — produtos com validade divergente entre nota e físico

Critério — Resolução de Não Conformidade (RNC)

- Resolução fora do prazo — não conformidade (de IP ou PE) cuja solução ultrapassa o prazo de 30 dias corridos

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).



DISTRIBUIDORA

Busca garantir a entrega segura, pontual e íntegra dos medicamentos e materiais hospitalares aos Clientes do Centro de Distribuição (CD), assegurando a continuidade da cadeia de suprimentos e a confiabilidade da Unimed Central perante cooperados, hospitais e pacientes atendidos. Os critérios de seleção do Fornecedor são pontualidade, agilidade na resolução de não conformidades, qualidade no atendimento e integridade dos produtos transportados.

Fornecedores: transportadoras de materiais e medicamentos hospitalares, classificadas como Fornecedores de Serviço. Contratam-se serviços terceirizados de transportadoras para a entrega dos medicamentos e materiais aos Clientes do Centro de Distribuição, bem como se utiliza o transporte próprio da Unimed Central.

1. Identificação: A identificação de potenciais Fornecedores considera o atendimento aos requisitos das Partes Interessadas e o fortalecimento da Cadeia de Fornecimento, incluindo a análise da capacidade de adaptação dos fornecedores e a prontidão para resposta a mudanças de cenário.

No caso específico das transportadoras, a identificação ocorre por meio de pesquisa de mercado, indicação de outras áreas ou unidades da Cooperativa, e mapeamento da abrangência regional necessária para atendimento à Matriz e às Filiais. Considera-se também a capacidade da transportadora de responder a picos de demanda, rotas alternativas e situações de contingência (greves, rupturas de estoque, crises sanitárias).

2. Qualificação: A qualificação ocorre de acordo com as necessidades específicas de cada área, respeitando os critérios institucionais de Compliance, Conduta e Ética. Para transportadoras, a qualificação acontece por meio da verificação da documentação abaixo, podendo ser complementada com as informações extraídas do Formulário de Inspeção dos Veículos, no qual se verifica o cumprimento das normas sanitárias para transporte de medicamentos.





- Contrato Social e última alteração
- CNPJ
- Inscrição Estadual
- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE)
- Alvará de localização pela Prefeitura Municipal
- Alvará da Vigilância Sanitária
- Certificado de Regularidade de Farmácia (CRF)
- Certificado de Dedetização
- Termo de Adesão à Política de Compliance

Gestão de documentos: o controle dos documentos é realizado pelo setor Gestão da Informação (GI), responsável por administrar todos os aspectos necessários ao funcionamento e à conformidade da Organização.

3. Seleção: A seleção é decorrente das necessidades dos Clientes e das áreas da Unimed Central, considerando pesquisa de mercado, reuniões de negociação, condição comercial, área de atuação e prazo de entrega. Para transportadoras, avalia-se ainda a compatibilidade da malha logística oferecida com as rotas da Matriz e Filiais, a flexibilidade para absorver variações de volume e a competitividade da condição comercial frente ao histórico de frete/faturamento apurado nos fechamentos mensais.

4. Critérios de Avaliação: A avaliação é realizada de acordo com cada Programa e Setor de Apoio, com critérios específicos, podendo ser feita de maneira compartilhada com outro setor. Para as transportadoras, o desempenho é apurado por meio do Índice de Desenvolvimento do Fornecedor (IDF), calculado com base em quatro critérios ponderados:

Critério	Peso	O que mede
Pontualidade / Prazo de Entrega (PT)	30%	Cumprimento da janela de entrega acordada



Resolução de Não Conformidades (RN)	40%	Agilidade e efetividade do fornecedor em tratar e sanar ocorrências abertas
Atendimento (AT)	20%	Qualidade da comunicação e agilidade no retorno às demandas do CD
Integridade dos Produtos (IP)	10%	Preservação das condições do medicamento/material durante o transporte

Todas as não conformidades são registradas, classificadas e analisadas no sistema GNU. A avaliação individual de cada nota é mensurada em Excel, utilizando os critérios citados acima. O ciclo de avaliação ocorrerá a cada seis meses e o IDF (Índice de Desempenho do Fornecedor) será disponibilizado via e-mail para os Fornecedores. A meta do indicador IDF é de 97%.

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).

PROGEPRO

Programa de Gestão de Procedimentos Médicos





PROGEPRO – Programa de Gestão de Procedimentos Médicos

Objetiva agilizar, padronizar e gerenciar a realização de procedimentos médicos, especialmente os de maior complexidade e de maior custo, com as mesmas garantias de qualidade e visando a redução dos custos assistenciais para as Sócias. As áreas do PROGEPRO que atuam com Fornecedores são:

REGULAÇÃO DE OPME

Gerencia a OPMe e medicamentos de alto custo, garantido a regulação de OPME de todo o Estado. Atua com foco em negociações estratégicas e auditoria técnica especializada, avaliando a indicação de materiais e medicamentos nos procedimentos. Conta com uma Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências, que avalia e compara com as melhores práticas e os resultados do uso de tecnologias.

Fornecedores: órteses, próteses, materiais especiais e medicamento de alto custo.

1. Identificação: A Identificação constitui a etapa inicial da Gestão de Fornecedores, sendo responsável pelo levantamento e organização das empresas interessadas no cadastro, o qual pode ocorrer por solicitação do próprio fornecedor ou por demanda do Sistema Unimed. Essa fase assegura o alinhamento às diretrizes institucionais, à legislação e à Política de Compliance, reforçando os princípios de ética, transparência.

Nessa etapa, é realizada a análise da capacidade técnica e da regularidade documental da empresa, com o objetivo de verificar o cumprimento dos critérios estabelecidos, garantindo segurança, confiabilidade no processo de fornecimento.

Documentação:

- Autorização de Funcionamento da Empresa (AFE) - Correlatos
- Alvará de localização pela Prefeitura Municipal
- Alvará de Prevenção Contra Incêndios
- Alvará da Vigilância Sanitária



- Certificado de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) ou Certificado de Boas Práticas de Importação (BPI)
- Certificado de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem (CBPDA) ou Manual (recomendado)
- Responsável Técnico
- Autorização de distribuição e comercialização (descrever as marcas e data de validade de cada marca)
- Contrato Social ou última atualização contratual
- Declaração de Transporte (formulário em anexo)
- Termo de Adesão à Política de Compliance (recomendado).

Gestão de documentos: o controle dos documentos é realizado pelo setor Gestão da Informação (GI), sendo responsável por administrar todos os aspectos necessários para o funcionamento e conformidade da Organização.

2. Qualificação: Além de avaliação documental, a visita técnica pode ser um complemento na homologação do Fornecedor.

Durante as visitas, serão verificados aspectos técnicos pertinentes aos serviços a serem prestados. Tem o objetivo de conhecer, analisar e qualificar os Fornecedores que comercializam produtos de OPME. Neste momento é aplicado o formulário técnico e documental.

Checklist para visita técnica de qualificação de Fornecedor:

- Classe de Risco dos Produtos Comercializados
- Informações Comerciais e Estruturais
- Sistema da Qualidade e Qualificação Técnica
- Pessoal e Saúde ocupacional
- Equipamentos/ Instrumental
- Documentos
- Políticas de Meio Ambiente
- Reclamações e recolhimento do produto.



Ao final, o Fornecedor recebe um Score e a Classificação para atender o Sistema Unimed-RS.



3. Seleção: A Empresa será cadastrado somente se atender os requisitos listados acima, e avaliado a necessidade do Sistema Unimed.

4. Avaliação: Os Fornecedores qualificados serão avaliados por seu desempenho a cada entrega, gerando pontuação das não conformidades para o indicador IDF – Índice de Desempenho do Fornecedor.

Critérios de Avaliação:

Critérios	Pontuação	Ocorrências
Pontualidade/ Prazo de entrega/ Disponibilidade	0,375	Atraso na entrega
		Troca de Fornecedor
		Cirurgia cancelada
		Entrega incompleta
		Divergência de informação na Nota Fiscal
Alinhamento Comercial	0,3125	Reajuste apresentado sem negociação
		Sem retorno
		Sem acordo comercial
Não conformidade	0,3125	Atraso no envio do orçamento
		Atraso na confirmação da entrega
		Orçamento com valor incorreto
		Orçamento incompleto e/ou com dados incorretos
		Falta de retorno em questionamento específico
		Não conformidade técnica





As ocorrências de reclamações das Sócias (Unimeds), terão seu peso multiplicado por 4, com o objetivo de reforçar a qualidade no atendimento aos nossos clientes.

As ocorrências de reclamações e não conformidades são encaminhadas por e-mail no momento do registro em nosso sistema.

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).





FUNDOS DE ALTO CUSTO

O FAC ONCO (Fundo de Eventos Oncológicos e Imunobiológicos de Alto Custo) é responsável pela gestão das terapias antineoplásicas, radioterápicas e imunobiológicas realizadas pelos beneficiários das Unimeds participantes do Fundo. Sua atuação envolve a análise técnica das solicitações de tratamento, a avaliação e credenciamento de Prestadores de Serviços, bem como a realização de auditoria e o processamento dos pagamentos das contas assistenciais.

Por meio de uma atuação integrada e baseada em critérios técnicos e normativos, o FAC ONCO busca assegurar a qualidade, a conformidade e a eficiência na gestão dos recursos destinados aos tratamentos de alto custo, contribuindo para a sustentabilidade do sistema e a segurança assistencial dos beneficiários.

Fornecedores: Prestadores de Serviços de oncologia, radioterapia, imunobiológico e fornecimentos de Via Orais.

1. Identificação de fornecedores: A seleção identificação dos Prestadores decorre de iniciativa de credenciamento por parte do próprio interessado ou das demandas identificadas pelas Sócias, podendo estar relacionada à ampliação da rede assistencial, otimização de custos ou aprimoramento da qualidade dos serviços.

2. Qualificação de fornecedores: O Prestador deverá realizar as solicitações de autorização no sistema Sys-On, conforme prescrição médica, observando a existência de negociação previamente firmada entre o PROGESERV e a FAC. Além disso, deverá apresentar documentação completa, adequada e legível para fins de auditoria das contas, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Unimed Central RS.

A documentação mínima obrigatória deverá conter:

Autorização FAC emitida pela Unimed Central RS;

Conta analítica (folha de gastos);

Prescrição médica devidamente checada;

Evolução de Enfermagem;

Guia TISS devidamente assinada pelo médico assistente e pelo paciente.





Durante os processos de autorização e auditoria das contas assistenciais, a FAC poderá solicitar documentos, informações ou evidências complementares necessárias à adequada análise e validação dos atendimentos realizados. A não apresentação da documentação solicitada poderá resultar em pendência no processo de autorização, devolução da conta para correção ou interrupção da análise até a sua devida regularização.

3. Seleção de fornecedores: A formalização da contratação é conduzida pelo PROGESERV, conforme os critérios e diretrizes institucionais vigentes.

4. Avaliação do desempenho dos fornecedores: O FAC ONCO estabelece critérios específicos para a mensuração do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), com o objetivo de avaliar de forma estruturada a performance dos Prestadores, assegurando transparência, padronização e alinhamento às diretrizes institucionais. Os critérios utilizados para essa mensuração estão detalhados a seguir:

4.1 Avaliação dos Processos Operacionais (Peso 1,00):

A avaliação de desempenho tem como objetivo monitorar e mensurar a qualidade das atividades administrativas executadas pelos Prestadores credenciados, promovendo maior eficiência operacional, conformidade dos processos e melhoria contínua na prestação dos serviços.

A coleta dos dados é realizada mensalmente, com base nas transações efetuadas entre o Prestador e o FAC ONCO, contemplando informações relacionadas às autorizações e ao faturamento. Os resultados serão consolidados para compor o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF).

Critério	Solicitações corretas	Descrição	Incidência de autorizações solicitadas corretamente	Peso	0,40
			Contas apresentadas corretamente		0,20
	Apresentação das Contas				
	Glosas e Divergências		Incidência de glosas nas contas apresentadas (atenção à negociação vigente)		0,40





Os dados serão registrados, acompanhados e mensurados por meio de ferramenta de controle gerencial, garantindo a rastreabilidade das informações e a consistência dos resultados.

O ciclo de avaliação ocorrerá semestralmente, permitindo uma análise consolidada do desempenho dos Prestadores. Ao final de cada ciclo, o IDF será disponibilizado individualmente por e-mail, possibilitando o acompanhamento dos resultados, a identificação de oportunidades de melhoria e o fortalecimento da parceria entre as partes.

4.2 Avaliação dos Processos Internos:

O FAC ONCO também contempla Prestadores do segmento de fornecimento de medicamentos de via oral. A avaliação é realizada por meio do registro de inconformidades de entrega em planilha de processos internos, que consolida todas as ocorrências identificadas.

As inconformidades são classificadas por categorias e ponderadas conforme seu impacto no processo e na imagem da Unimed Central.

As métricas de avaliação são definidas de acordo com o segmento de atuação do Prestador, considerando suas particularidades operacionais conforme descritos abaixo:

PREJUÍZO DE IMAGEM	PESO
BOLETOS E NOTAS FISCAIS NÃO ENCAMINHADAS PARA SÓCIAS	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central.
MEDICAÇÃO ENTREGUE FORA DO PRAZO INFORMADO PELO CC	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
MEDICAÇÃO ENTREGUE FORA DO PRAZO SOLICITADO PELO FAC	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.





MEDICAÇÃO ENVIADA PARA O LOCAL INCORRETO	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
MEDICAÇÃO EXTRAVIADA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
MEDICAÇÃO INCORRETA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; D. Risco Assistencial - Medicação Incorreta; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
MEDICAÇÃO NÃO ENVIADA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
MEDICAÇÃO QUANTIDADE ENVIADA INCORRETA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; D. Risco Assistencial - Medicação Incorreta; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
NOTA FISCAL FATURADA PARA SÓCIA INCORRETA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
NOTA FISCAL SEM INFORMAÇÕES DO BENEFICIÁRIO	C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; D. Risco Assistencial - Medicação Incorreta; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
NOTA FISCAL SEM INFORMAÇÕES LOCAL DA ENTREGA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
OPERAÇÃO FIDELIZE INDEVIDA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.





PEDIDO FATURADO EM DUPLICIDADE	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
INCONFORMIDADE ADMINISTRATIVA	
MEDICAÇÃO COM VALIDADE CURTA	A. Prejuízo da Imagem Unimed Central; B. Prejuízo da Imagem Sócia; C. Risco Assistencial - Interrupção do Tratamento; E. Prejuízo Financeiro Sócia; F. Prejuízo Financeiro Unimed Central; G. Descumprimento de Solicitação da Sócia.
NOTA FISCAL INSERIDA INCORRETA NO MVM	F. Prejuízo Financeiro Unimed Central.

4.3 Tratativas:

As tratativas decorrentes dos resultados do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) são conduzidas de forma individualizada, considerando o histórico de desempenho, a recorrência das não conformidades e as necessidades identificadas pelo FAC ONCO.

As ações têm como objetivo promover o alinhamento entre as partes, identificar as causas que contribuem para a ocorrência de desvios ou inconsistências nos processos e estabelecer oportunidades de melhoria. Quando necessário, podem ser definidos planos de ação específicos, com foco na correção das causas identificadas e no aprimoramento dos resultados.

Essa abordagem busca fortalecer a parceria com os fornecedores, incentivar a melhoria contínua dos processos e contribuir para a evolução dos indicadores de desempenho nos ciclos de avaliação subsequentes, garantindo maior eficiência operacional, conformidade e qualidade na prestação dos serviços.

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique aqui.



PROMOÇÃO À SAÚDE – ÁREA DE ATENÇÃO DOMICILIAR

A Promoção à Saúde é o setor responsável pela prestação de serviços de atenção domiciliar, gerenciamento de casos crônicos e rastreamento de risco de câncer aos beneficiários do Sistema Unimed que atendam aos critérios estabelecidos para cada serviço.

A Atenção Domiciliar atua no atendimento de pacientes residentes na Região Metropolitana e no interior do Estado, em localidades onde a Unimed local não disponibiliza o serviço, além de contemplar atendimentos em outros Estados. Destaca-se, ainda, como a única área do setor que possui uma rede própria de prestadores.

Fornecedores: Prestadores de serviços de assistência e internação domiciliar (Home Care), incluindo aqueles especializados exclusivamente no fornecimento de equipe multidisciplinar, gases medicinais, equipamentos e serviços de remoção.

1. Identificação de Fornecedores: A identificação de fornecedores para a prestação de serviços de Atenção Domiciliar (Home Care) ocorre por iniciativa do próprio interessado em integrar a rede credenciada ou por demanda da área responsável, decorrente da necessidade de ampliação, fortalecimento ou recomposição da rede de prestadores. Essa necessidade pode estar relacionada ao aumento da demanda assistencial, à expansão da cobertura geográfica, à disponibilidade de profissionais e serviços, à melhoria da qualidade da assistência prestada ou à otimização dos recursos operacionais e financeiros.

2. Qualificação de Fornecedores: A qualificação dos fornecedores tem como objetivo assegurar que os prestadores de serviços de Atenção Domiciliar mantenham condições técnicas, operacionais, legais e assistenciais compatíveis com os requisitos estabelecidos pela instituição e pela legislação vigente.



Visita Técnica:

A visita técnica da Atenção Domiciliar tem o objetivo de conhecer, quando necessário, a estrutura física dos Prestadores em processo de credenciamento e realizar a manutenção dos contratados. A visita possui um formulário desenvolvido para este fim e, no momento da visita técnica, o Fornecedor avaliado recebe uma via contendo as sugestões de melhorias, se houver.

Os resultados da visita técnica servem como norteadores para apontamentos de possíveis melhorias existentes ao Prestador, no entanto, não está inclusa como critério de avaliação para geração do IDF da área.

3. Seleção de Fornecedores: A formalização da contratação é conduzida pelo PROGESERV, responsável pelo recebimento, conferência e controle da documentação exigida para o processo de credenciamento. Cabe ainda a este Programa a elaboração do contrato de credenciamento e a condução do processo de assinatura, bem como o monitoramento e a atualização periódica da documentação ao longo da vigência do credenciamento.

A entrega integral da documentação exigida constitui a primeira etapa do processo de seleção. A ausência de documentos ou a apresentação em desacordo com os requisitos estabelecidos torna o Prestador inapto para o credenciamento.

Além disso, para a permanência do fornecedor, é indispensável que toda a documentação esteja sempre atualizada, dentro do prazo de validade e em conformidade com as exigências estabelecidas.

Entre os documentos sujeitos à atualização periódica, destaca-se o Programa de Educação Continuada dos Colaboradores, cuja comprovação deverá ocorrer por meio do envio das Atas de Treinamento e das respectivas Listas de Presença, demonstrando a realização de capacitações contínuas das equipes assistenciais.



Documentação:

- Contrato Social ou última atualização contratual
- Cartão CNPJ - Receita Federal
- Cópia do RG e CPF dos Sócios da Empresa (conforme Contrato Social)
- Cópia do RG e CPF dos Resp. Técnico da Empresa (conforme Certificados de Responsabilidade Técnica)
- Alvará da Vigilância Sanitária
- Alvará de Localização da Prefeitura Municipal
- Alvará de Proteção e Prevenção Contra Incêndio
- Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES
- Certidão de Responsabilidade Técnica - CREMERS
- Certidão de Responsabilidade Técnica - COREN
- Certidão de Responsabilidade Técnica - CRF
- Certidão Negativa de Falência e Concordata
- Certidão Negativa de Débito Conjunta (Federal / União)
- Certidão Negativa de Débito Municipal
- Certidão Negativa de Débito Estadual
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- Demonstrativo Contábil do último exercício social
- Relação de Faturamento (últimos 12 meses)
- Programa de Operação do Telefone de Plantão
- Programa de Educação Continuada dos Colaboradores: Ata do treinamento + Lista de presença
- Termo de Adesão ao Compliance da Unimed Central
- Ficha Cadastral





4. Avaliação de Fornecedores: No âmbito da Atenção Domiciliar, são estabelecidos critérios específicos para a mensuração do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), com a finalidade de monitorar e avaliar, de forma sistemática e contínua, a performance dos prestadores de serviços da rede credenciada. Essa avaliação busca garantir a qualidade e a segurança da assistência prestada no domicílio, a aderência às diretrizes institucionais e regulatórias, bem como a padronização dos processos assistenciais e operacionais. Além disso, contribui para a transparência e o aprimoramento contínuo da rede de prestadores. Os critérios utilizados para essa mensuração estão detalhados a seguir:

Inconformidades mensuradas de acordo com o segmento do Prestador:

Gestão dos Atendimentos	Fornecedor
HOME CARE_GESTÃO: Falta de Comunicações prévias de inconformidades à equipe Unimed	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Problemas com equipamentos/mobiliários (qualidade, organização de entrega e retirada)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Problemas na entrega (atraso, itens com qtdade inferior ao solicitado ou não entregues, má qualidade do produto)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Inadequação dos itens entregues (atraso, itens com qtdade inferior ao solicitado ou não entregues, má qualidade do produto)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Inadequação de comportamento ou apresentação de equipe (equipe de gestão e/ou do próprio atendimento)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Entrega de itens sem autorização prévia	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Inabilidade na mediação de conflitos pela gestão pelo prestador	Home Care





HOME CARE_GESTÃO: Inconformidades de gestão de escala de enfermagem pelo Home Care (furos na escala/ falta de comunicação UCRS)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Inconformidades de gestão de EMD pelo Home Care (furos na escala/comunicação à UCRS)	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Encaminhamento de profissionais para a escala de atendimento sem treinamento ou aptidão	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Notificação encaminhada ao prestador por má condução do atendimento	Home Care
HOME CARE_GESTÃO: Ausência de lançamento dos indicadores clínicos no formulário do beneficiário	Home Care
Gestão de Compras Diretas	Fornecedor
COMPRA DIRETA: Inadequação de comportamento ou apresentação dos profissionais na entrega/remoções	Remoções, gases e equipamentos
COMPRA DIRETA: Atraso nas entregas ou remoções	Remoções, gases e equipamentos
COMPRA DIRETA: Inconformidades na NF (divergência do item e suas qtdades que afetam o controle de estoque e no Débito do CC)	Remoções, gases e equipamentos
COMPRA DIRETA: Problemas na entrega (itens com qtdade inferior ao solicitado ou não entregues, má qualidade do produto) ou recolha	Remoções, gases e equipamentos
COMPRA DIRETA: Compra de itens diferente do solicitado e/ou com valor maior do que o teto apresentado pela AD	Remoções, gases e equipamentos





Prorrogações e Complementos	Fornecedor
HOME CARE_PROR/COMPL: Complementos com relatórios com inconformidades (ausência de justificativa, incongruências, incompleto)	Home Care
HOME CARE_PROR/COMPL: Plano de Atendimento Domiciliar (PAD) com informações desatualizadas	Home Care
HOME CARE_PROR/COMPL: Complementos fora do prazo	Home Care
HOME CARE_PROR/COMPL: Complementos sem justificativa técnica ou social	Home Care
Fechamento e Faturamento das Contas	Fornecedor
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Inconformidades nas evoluções (ausência de carimbo/assinatura, fora de ordem, ilegível, outros)	Home Care
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Inconformidades nas prescrições médicas e/ou de enfermagem (ausência da prescrição, problemas nas checagens, outros)	Home Care
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Cobrança de PAD conforme autorização, sem revisão da utilização	Home Care
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Cobranças de itens não autorizados	Home Care, Remoções e Gases e Equipamentos
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Itens lançados no sistema com codificações ou datas erradas	Home Care





GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Contas lançadas sem anexos dos documentos	Home Care
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Atraso na apresentação das contas	Home Care, Remoções e Gases e Equipamentos
GERAL FECHAMENTO_FATURAMENTO: Atendimentos com itens não cobrados	Home Care, Remoções e Gases e Equipamentos
Relatórios de Prorrogação	Fornecedor
HOME CARE_RELAT PRORR: Atraso na entrega dos relatórios	Home Care
HOME CARE_RELAT PRORR: Relatório de Atendimento sem carimbo/assinatura	Home Care
HOME CARE_RELAT PRORR: Relatório de Atendimento com informações cadastrais incorretas ou incompletas	Home Care
HOME CARE_RELAT PRORR: Relatório de Atendimento com informações técnicas incorretas ou incompletas	Home Care
Intercorrências Assistenciais	Fornecedor
HOME CARE_INTERC ASSIST: Intercorrência Assistencial: Identificação de UP (todos os estágios)	Home Care
HOME CARE_INTERC ASSIST: Intercorrência Assistencial: Queda ao solo	Home Care





HOME CARE_INTERC ASSIST: Internação Hospitalar por descompensação sensível à assistência domiciliar prestada	Home Care
HOME CARE_INTERC ASSIST: Obstrução de Sonda (SNE/SNG/Gastro/Jejuno)	Home Care
HOME CARE_INTERC ASSIST: Uso de Antibioticoterapia por ITU e/ou ITR	Home Care
Documentos Regime CLT/Terceirizados	Fornecedor
HOME CARE_DOC/CLT: Documentos encaminhados após postagem (dia 30)	Home Care
HOME CARE_DOC/CLT: Documentos incompletos/incompreensível	Home Care
HOME CARE_DOC/CLT: Ausência de um dos tipos de documentos	Home Care
HOME CARE_DOC/CLT: Documentos reprovados pela Filiada (com coerência)	Home Care
Documentos Cadastrais	Fornecedor
HOME CARE_DOC/CAD: Documentos vencidos e sem atualização (conforme GI)	Home Care

Distribuição dos pesos das inconformidades por segmento:

Categoria	Home Care	Gases e Equipamentos e Remoções	Equipe Multidisciplinar
Gestão dos Atendimentos	45		55
Gestão de Compras Diretas		40	





Prorrogações e Complementos	10		15
Fechamento e Faturamento das Contas	15	60	20
Relatórios de Prorrogação	10		9
Intercorrências Assistenciais	15		
Documentos Regime CLT/Terceirizados	4		
Documentos Cadastrais	1		1

Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF):

A metodologia de avaliação consiste no registro das inconformidades relacionadas à prestação de serviços em uma planilha de monitoramento do índice de desempenho do fornecedor. Nessa planilha, estão mapeadas todas as possíveis inconformidades que podem ser geradas pelo Prestador, organizadas por categorias e ponderadas por pesos, conforme o impacto no processo e na imagem da Unimed Central.

Cada prestador é avaliado conforme as especificidades de seu segmento, o que orienta seu nível de envolvimento nas gestões administrativa e assistencial, com impacto direto na qualidade dos serviços prestados e na imagem da cooperativa.

O Prestador inicia com a nota máxima de 100 pontos e, ao final de cada mês, são realizados os devidos descontos referentes às inconformidades registradas, resultando na pontuação final dos processos internos do período.

A nota geral do Prestador corresponde à média dos resultados mensais dos Processos Internos.



O ciclo de avaliação do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) é realizado trimestralmente, permitindo uma análise consolidada do desempenho dos prestadores de serviços ao longo do período.

Ao término de cada ciclo, os resultados são apresentados ao prestador, em reunião presencial ou remota, e posteriormente encaminhados individualmente por e-mail, possibilitando o acompanhamento do desempenho, a identificação de oportunidades de melhoria e o fortalecimento da parceria entre as partes.

Tratativas:

Os prestadores que apresentarem inconformidades terão o prazo de **15 (quinze) dias** para apresentar um plano de ação, contemplando a análise das causas e as medidas corretivas e preventivas a serem implementadas, com o objetivo de eliminar as inconformidades identificadas e prevenir sua recorrência. O acompanhamento da efetividade das ações propostas poderá ser realizado pela equipe responsável durante os ciclos de avaliação subsequentes.

5. Reconhecimento:

Anualmente, a Unimed Central promove um evento de reconhecimento de fornecedores, no qual são premiadas até três empresas destaque de cada área, com base em critérios internos, valorizando o desempenho e a qualidade dos serviços prestados. Para saber mais, clique [aqui](#).

PROGETEC

Programa de Gestão de Tecnologias de Saúde





PROGETEC – Programa de Gestão de Tecnologias de Saúde

O Programa de Gestão de Tecnologias de Saúde objetiva oferecer soluções inovadoras e prestar serviços tecnológicos qualificados aos seus Clientes, buscando melhoria dos processos e da sua gestão, com redução dos custos operacionais. Os Fornecedores atuam nas seguintes atividades e áreas:

NTI

O Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) negocia equipamentos, sistemas, tarifas de telefonia, etc. Também desenvolve e implanta projetos, mantém rede estadual de dados e voz e disponibiliza estrutura física e de pessoal para assessoria e suporte ou para hospedagem centralizada de sistemas das Sócias, bem como conduz o Planejamento Estratégico de TI para o Sistema Unimed-RS.

- 1. Fornecedores de Hardware:** Compreende os fabricantes oficiais ou seus canais e representantes autorizados de equipamentos de infraestrutura crítica. Estão inclusos nesta categoria: servidores de alta disponibilidade, sistemas de armazenamento (*storages*), ativos e equipamentos de redes de dados e dispositivos de ponta (*endpoints*).
- 2. Fornecedores de Software:** Envolve empresas desenvolvedoras de sistemas, consultorias de tecnologia e representantes comerciais de programas, plataformas homologadas, sistemas legados e aplicativos móveis ou desktop.
- 3. Fornecedores de Serviços:** Abrange os parceiros que entregam soluções contínuas e utilidades operacionais. Esta categoria inclui provedores de serviços em nuvem (*cloud computing*), prestadores de serviços de impressão especializada (tais como a emissão de cartões magnéticos/virtuais de beneficiários e guias físicas no padrão TISS) e operadoras de telefonia e conectividade.



1. Identificação: Fase inicial de mapeamento, prospecção e busca ativa por potenciais parceiros no mercado. Visa garantir o estrito atendimento aos requisitos e expectativas das Partes Interessadas internas e externas.

Foca no fortalecimento contínuo da robustez e resiliência da Cadeia de Fornecimento. Inclui, obrigatoriamente, uma análise preditiva da capacidade de adaptação dos fornecedores e o seu grau de prontidão para resposta rápida diante de mudanças repentinas de cenário (crises financeiras, sanitárias, regulatórias ou de segurança).

2. Qualificação: Processo de triagem técnica e jurídica realizado de acordo com as necessidades e especificidades de cada área requisitante da Unimed. Garante o respeito intransigente aos critérios institucionais e regulatórios.

Exige aderência total às políticas corporativas de Compliance, aos códigos de Conduta e às Diretrizes de Ética estabelecidas pela organização.

3. Seleção: Etapa de escolha formal do parceiro que será contratado para o fornecimento do escopo planejado. É diretamente decorrente das necessidades declaradas pelos Clientes e pelas áreas de negócio da Unimed Central.

É orientada por uma matriz de decisão equilibrada que pondera a busca por preços competitivos, o nível de qualidade técnica e a agilidade na entrega e atendimento.

4. Avaliação: Após a contratação, o fornecedor passa a ser avaliado sob uma matriz de pesos específicos que totalizam 100% do seu Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF).

MATRIZ DE PESOS DA AVALIAÇÃO	
Help Desk	35%
Tecnologia	20%
Comprometimento	15%
Condições Comerciais	10%
Integridade dos Produtos	10%
Metodologia de Implantação	10%



4.1 Detalhamento dos Atributos de Avaliação

- **Help Desk (Peso: 35%):** É o atributo de maior impacto na nota. Utilizado para avaliar a qualidade técnica do suporte, o tempo de resposta e a eficácia no atendimento dos chamados e solicitações abertas. Avalia-se de forma criteriosa se o parceiro possui ferramentas web/omnichannel para abertura de chamados, central de atendimento disponível em regime 24x7, disponibilidade real de atendentes qualificados, canal estruturado de ouvidoria, base de conhecimento (FAQs) acessível on-line, controle rigoroso de chamados com histórico transparente disponível para consulta do cliente e metodologia interna de controle.
- **Tecnologia (Peso: 20%):** Destinado a avaliar o nível tecnológico aplicado nos produtos e sistemas do Fornecedor. Verifica se as soluções estão adequadas à evolução tecnológica do mercado mundial e se o fornecedor possui um plano estruturado para acompanhar essas evoluções e mitigar a obsolescência tecnológica.
- **Comprometimento (Peso: 15%):** Mede o nível de responsabilidade operacional do fornecedor. Avalia rigorosamente a pontualidade e o cumprimento de cronogramas e prazos de entrega acordados para hardwares, licenças de software, produtos físicos, entregáveis de projetos e o envio de orçamentos e propostas nos processos de pré-venda e pós-venda.
- **Condições Comerciais (Peso: 10%):** Atributo voltado para verificar as condições comerciais praticadas e negociadas face ao mercado. Analisa as condições gerais e, se necessário, o estrito cumprimento das regras e modalidades de licenciamento de produtos e softwares contratados.
- **Integridade dos Produtos e Serviços (Peso: 10%):** Avalia o nível de integridade, robustez e ausência de defeitos nos produtos entregues. Mede de forma contínua a qualidade geral intrínseca tanto aos itens físicos fornecidos quanto aos serviços continuados prestados.





- **Metodologia de Implantação e de Apoio ao Negócio (Peso: 10%):** Avalia a maturidade dos processos adotados pelo fornecedor para a implantação ou atualização dos serviços e projetos desenvolvidos, garantindo o apoio necessário ao negócio.

4.2 Métricas E Regras De Pontuação

O cálculo da nota do fornecedor é baseado na escala de percepção do nível de atendimento, onde cada condição confere um percentual de aproveitamento:

Código	Condição de Atendimento	Percentual de Aproveitamento
1	Muito Insatisfeito	0%
2	Insatisfeito	25%
3	Regular	50%
4	Satisfeito	75%
5	Muito Satisfeito	100%
6	Não se Aplica	100%





4.3 Matriz De Status (Classificação Por Cores) E Planos De Ação

A nota ponderada final calculada ao término do ciclo de avaliação enquadrará o fornecedor em uma faixa de cor de status correspondente. Este enquadramento dita o nível de monitoramento e as obrigações imediatas do parceiro:

	Verde de 90 a 100%
	Amarelo de 70 a 89%
	Laranja de 50% a 69%
	Vermelha abaixo de 49%

Faixa Verde — de 90% a 100% (Nota igual ou acima da meta)

- **Status:** Fornecedor Referência.
- **Diretriz:** Indica que o parceiro atende com excelência os patamares exigidos, mantendo elegibilidade ativa para renovações contratuais facilitadas e concorrência a prêmios corporativos.

Faixa Amarela — de 70% a 89%

- **Status:** Fornecedor Apto com Ressalvas.
- **Diretriz:** O parceiro é considerado apto para continuar prestando o serviço, porém apresenta gargalos operacionais pontuais que exigem melhorias.
- **Ação Obrigatória:** A Unimed formalizará com o fornecedor os critérios que ficaram abaixo da média. Deve ser criado, obrigatoriamente, um Plano de Ação Corretiva com metas e prazos estritamente acordados entre as partes interessadas.



Faixa Laranja — de 50% a 69%

- **Status:** Fornecedor sob Alerta Crítico.
- **Diretriz:** Indica um parceiro com diversas não conformidades registradas ao longo do período de avaliação.
- **Ação Obrigatória:**
 - O fornecedor será colocado sob regime de monitoramento intensivo para avaliação imediata de evolução de performance.
 - Deve ser criado, de forma mandatória, um plano de ação específico para cada uma das não conformidades identificadas.
 - O fornecedor deve demonstrar melhorias claras e rápidas a curto prazo para garantir que não caia na faixa de cor vermelha no próximo ciclo de avaliação.

Faixa Vermelha — abaixo de 49%

- **Status:** Fornecedor em Desconformidade Gravíssima / Inapto.
- **Diretriz:** Enquadram-se nesta faixa os fornecedores que registram notas criticamente baixas ou que se encontram em uma das seguintes situações:
 1. Fornecedor que passou 2 ciclos (anuais) consecutivos na faixa de cor laranja e não apresentou melhorias efetivas ou mudança de faixa.
 2. Fornecedor que, devido a graves incidentes de SLA ou compliance, se enquadrou diretamente nesta faixa em uma única avaliação.
- **Ação Obrigatória:**



- Realização de análise técnica minuciosa das diversas não conformidades que evidenciaram total falta de efetividade nos planos de ação anteriores.
- Emissão de relatório e abertura de plano de ação voltado exclusivamente para a tomada de decisão gerencial.
- Análise de Descredenciamento: A área de Gestão de Fornecedores enviará o histórico para a Gerência e Diretoria colegiada para que seja analisada formalmente a possibilidade de descredenciamento e rescisão motivada do contrato.

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).

ADMINISTRATIVO





ADMINISTRATIVO

São setores que tem o objetivo de captar, filtrar e disponibilizar as informações necessárias para atendimentos das necessidades e expectativas das partes interessadas, maximizando a gestão dos recursos, disponibilizando informações gerenciais, bem como promovendo as competências necessárias ao desenvolvimento humano e organizacional.

GESTÃO PATRIMONIAL

Tem como objetivo oferecer soluções nas compras de suprimentos e contratações de serviços terceirizados para os processos de apoio da Unimed Central. A seleção do fornecedor é realizada mediante avaliação do orçamento recebido, considerando critérios como preço, qualidade, atendimento às especificações solicitadas e análise dos dados cadastrais e da regularidade do fornecedor.

Fornecedores: Produtos e Serviços.

1. Identificação: Os potenciais fornecedores são identificados por meio de pesquisas de mercado, indicações, histórico de fornecimento e prospecção conforme a necessidade da demanda da Unimed Central.

2. Qualificação: A qualificação do fornecedor é realizada por meio da avaliação da documentação obrigatória, pesquisa de mercado, análise da capacidade técnica, atendimento às Normas Regulamentadoras (NRs), reuniões de negociação, quando aplicável, e verificação da conformidade dos requisitos legais e operacionais para a prestação dos serviços ou fornecimento dos produtos.

Documentação:

CNPJ;

Contrato Social e última alteração contratual;

Normas Regulamentadoras (NRs), quando aplicáveis, especialmente NR-06, NR-10 e NR-35;





ASO – Atestado de Saúde Ocupacional;

PGR/PPRA e PCMSO, conforme a natureza da atividade e a legislação vigente.

3. Seleção: A seleção é realizada mediante análise das propostas recebidas, considerando critérios como preço, qualidade dos produtos e serviços, atendimento às especificações técnicas, prazo de entrega, regularidade cadastral, capacidade de atendimento e conformidade com os requisitos da Cooperativa.

4. Critérios de avaliação:

Conformidade documental e negociação (15%)

Regularidade documental;

Atendimento aos requisitos de contratação.

Pontualidade (15%)

Cumprimento dos prazos acordados;

Pontualidade nas entregas e execução dos serviços.

Segurança do trabalho e integridade dos produtos/serviços (30%)

Atendimento às normas de segurança;

Integridade e qualidade dos produtos entregues ou serviços executados.

Comportamento profissional e atendimento às quantidades (20%)

Conduta e postura profissional;

Atendimento às quantidades e especificações solicitadas.

Resolução de Não Conformidades (20%)

Agilidade na tratativa das ocorrências;

Efetividade das ações corretivas implementadas.





5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).

GESTÃO DE PESSOAS

Equipes e pessoas engajadas e de alta performance.

Fornecedores:

Produtos: Uniformes.

Serviços: Plano de Saúde e Odontológico, Vale Alimentação/Refeição, Previdência Privada, Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)

Consultorias: Treinamentos, Sistemas de Gestão (TOTVS), jurídica e Recrutamento e Seleção.

- 1. Identificação:** Os potenciais fornecedores são identificados por meio de pesquisas de mercado, indicações e histórico de prestação de serviços, considerando o atendimento às necessidades da Gestão de Pessoas, requisitos institucionais e capacidade técnica.
- 2. Qualificação:** Contempla a análise de qualificação técnica e profissional, reuniões de negociação, credenciamento no SESCOOP e conformidade com as políticas, requisitos institucionais e princípios de compliance da Cooperativa.
- 3. Seleção:** Realizada com base em critérios de qualidade, capacidade técnica, custo-benefício, prazo de atendimento, conformidade legal e aderência às políticas e diretrizes da Cooperativa.
- 4. Avaliação:** O desempenho dos fornecedores é avaliado periodicamente quanto à cumprimento de prazos, atendimento e resolução de problemas.





Critérios	Pesos
Prazo	40%
Resolução de Problemas	40%
Atendimento	20%

Categorias	Notas	Bloco de Notas
Ruim	0	Mais de 7 dias de atraso
Regular	3	Atraso de até 7 dias
Bom	7	Atraso de até 3 dias
Ótimo	10	No Prazo

5. Reconhecimento

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).

QUALIDADE E COMUNICAÇÃO (Equipe Comunicação)

Busca transmitir os objetivos e valores da Cooperativa, de modo que fortaleça a imagem institucional da marca Unimed, garanta acesso à informação e dissemine as diretrizes estratégicas para todos os públicos. Os critérios de seleção do Fornecedor são qualidade, tempo e atendimento.

Fornecedores: Serviços gráficos.

1. Identificação: Os potenciais Fornecedores são identificados por meio de pesquisas na internet considerando a necessidade da demanda, por meio de outros serviços prestados e quando oportuno, por indicação.

2. Qualificação: É realizada solicitando ao Fornecedor as especificações técnicas trabalhadas de forma a verificar o atendimento na íntegra dos requisitos (gramatura,



tabela de cores) e quando necessário, são solicitadas provas físicas de forma a compor o processo de Qualificação. pesquisa de mercado, qualificação do material, tempo de entrega e agilidade no atendimento.

3. Seleção: A seleção é realizada considerando o atendimento aos critérios especificados, considerando o tipo de produto/serviço a ser realizado, com base nas especificações técnicas, prazo de entrega, preço e flexibilidade no atendimento conforme a demanda.

4. Critérios de avaliação:

Qualidade (50%)

Impressão

Recorte

Acabamento

Tempo (30%)

Cumprimento do prazo

Atendimento (20%)

Agilidade no retorno

Resolução de NC

5. Reconhecimento:

Os Fornecedores são reconhecidos em evento anual, onde são premiadas três empresas destaques de cada uma das áreas da Unimed Central, de acordo com seus critérios internos. Para saber mais, clique [aqui](#).



RECONHECIMENTO





RECONHECIMENTO AOS FORNECEDORES

Com o objetivo de desenvolver a parceria com os Fornecedores, anualmente é realizado o evento Destaque Fornecedores, no qual são reconhecidos os três Fornecedores destaques de cada área da Unimed Central de Serviços. A análise é feita de acordo com os critérios de cada área, mas também pode ser feita de maneira compartilhada com outro setor ou metodologia de avaliação. Em caso de empate, é considerado como critério de desempate o volume de negócio.

Todos os Fornecedores recebem suas notas por e-mail e são convidados a desenvolverem ações de melhoria, com o objetivo de realizar atividades que possibilitem o aumento da pontuação para o próximo ciclo, assim qualificando cada vez mais a nossa cadeia de suprimentos. O evento também tem como objetivo proporcionar aos Fornecedores conhecimento e envolvimento com a filosofia corporativa da Unimed Central. Portanto, além dos Fornecedores reconhecidos, outros também são convidados para participar do evento, tendo a oportunidade de conhecer a prática, bem como prospectar melhorias em seus processos de fornecimento para futuros reconhecimentos. Confira a seguir como funciona a classificação e ações conforme o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF).

Tabela de classificação de desempenho de Fornecedores:

	Excelente	Bom	Regular	Ruim
IDF	Acima de 95	Entre 70 e 94	Entre 50 e 69	Abaixo de 49
Ações	Realizar tratamentos pontuais	Indicação dos pontos de melhoria	Estabelecer plano de ação para melhoria com prazo de 60 dias	Estabelecer plano de ação para melhoria. Não havendo evolução, proceder com o processo de reanálise de credenciamento, quando pertinente

Para esclarecimento de dúvidas em relação a este Manual, clique [aqui](#).





COMITÊ GESTÃO DE
FORNECEDORES

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS

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

Rua Marechal Rondon, 301
Niterói – Canoas/RN
CEP: 92120-210

 (51) 3462-6400