

# Manual do Fornecedor

Versão 02

**HÁBITOS SAUDÁVEIS.**  
QUANDO VOCÊ COMEÇA,  
NÃO PARA MAIS.

**Unimed**   
Uberlândia

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS	3
3. POLÍTICAS CORPORATIVAS	4
4. DEFINIÇÕES	4
5. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS	6
6. POLÍTICA DE TERCEIRIZAÇÃO, SUPRIMENTOS E COMPRAS	7
7. PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ADQUIRIDOS	10
8. INTERAÇÃO ENTRE UNIMED UBERLÂNDIA E FORNECEDORES	11
9. CADASTRO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES	12
10. SELEÇÃO DE FORNECEDORES	16
11. CRITÉRIOS PARA QUALIFICAÇÃO E DESEMPENHO DOS FORNECEDORES	16
12. NÍVEIS DE CRITICIDADES	22
13. MODALIDADE DE COMPRAS	22
14. VERIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO	24
15. PROPRIEDADE DA UNIMED UBERLÂNDIA	24
16. VISITAS À UNIMED UBERLÂNDIA	25
17. PENALIDADES	25
18. ENTREGA E TRANSPORTE	26
19. FATURAMENTO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO	28
20. EMISSÃO E PRAZO DE ENVIO DE NOTA FISCAL	29
21. REGRAS DE CONDUTA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS	29
22. RELAÇÃO COM OS COLABORADORES	30
23. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DADOS	30
24. POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO	30

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 1. OBJETIVO

Este Manual tem por finalidade orientar fornecedores de produtos e de serviços sobre como trabalhar em parceria com a Unimed Uberlândia, bem como estabelecer os critérios e diretrizes que serão adotados nessa relação.

#### 2. DIRETRIZES ESTRATEGICAS

As diretrizes estratégicas estão em consonância com a identidade Organizacional e com o Planejamento Estratégico da Unimed Uberlândia.

#### PROPÓSITO

Nosso propósito é cuidar da saúde das pessoas e gerar valor para o cooperado.

#### MISSÃO

Nossa Missão é promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros em busca de melhor qualidade de vida.

#### VISÃO

Nossa Visão é de que queremos ser reconhecidos pelo padrão de qualidade em atenção e assistência à saúde, ampliando mercados e inovando modelo de negócio.

#### VALORES

Respeito às pessoas  
Integridade e transparência  
Competência e Inovação  
Cooperação e sustentabilidade

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 3. POLÍTICAS CORPORATIVAS

As Políticas Corporativas da Unimed Uberlândia refletem o seu posicionamento e diretrizes específicas sobre a maneira de lidar com seus públicos de interesse e descrevem o modo que a cooperativa conduz os seus negócios, com o intuito de padronizar conceitos e linguagem nas operações da cooperativa. As diretrizes devem ser seguidas também por nossos fornecedores e podem ser acessadas em nosso Portal, através do link: <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/politicas-corporativas/> .

#### 4. DEFINIÇÕES

**Compliance:** Conjunto de disciplinas que visam fazer cumprir as Normas Legais e Regulamentares, as Políticas e as Diretrizes estabelecidas para o negócio da instituição ou empresa.

**E-procurement:** Refere-se à compra de produtos e serviços através de plataforma na internet.

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

**Insumos Assistenciais:** insumos assistências são todos os medicamentos, materiais médicos e correlatos.

**Ordem de Compra:** Documento emitido pelo setor de Suprimentos, que, após devida aprovação formaliza e confirma a compra.

**Prestação de serviço:** A prestação de serviços corresponde à contratação de um fornecedor com o objetivo desenvolver um serviço determinado e específico, fora do âmbito da atividade-fim da Unimed Uberlândia.

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

**OPME:** são insumos de Órteses, Próteses e Materiais Especiais utilizados na assistência à saúde e relacionados a uma intervenção médica, odontológica ou de reabilitação, diagnóstica ou terapêutica.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

**Qualificação:** Qualificar fornecedores implica em nivelar e conhecer a fundo o quanto esses agentes externos cumprem os requisitos necessários para a comercialização de produtos e serviços e se os fornecem de maneira adequada à qualidade exigida em cada um de suas especificidades.

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

**Terceirização:** contratação de serviços por meio de empresa, intermediária (interposta) entre o tomador de serviços e a mão-de-obra, mediante contrato de prestação de serviços. A relação de emprego se faz entre o trabalhador e a empresa prestadora de serviços, e não diretamente com o contratante (tomador) destes.

**Terceiro:** fornecedores, prestadores de serviços, corretores de seguros, profissionais e empresas (que por meio de procuração ou não) atuam em nome da Unimed Uberlândia como: consultorias, escritórios de advocacia, despachantes, corretoras, representantes de qualquer natureza, distribuidores, entre outros.

#### 5. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Contempla as premissas que buscam nortear a atuação das Áreas de Compras, visando garantir que todas as atividades dos Setores estejam harmonizadas e vinculadas as Diretrizes Organizacionais, inclusive às normativas de segurança, qualidade e atendimento. As diretrizes organizacionais da Gerência Administrativa estão em consonância com a identidade Organizacional e com o Planejamento Estratégico da Unimed Uberlândia.

Tais normativas e recomendações deverão ser observadas por colaboradores e fornecedores, conforme detalhado a seguir:

- Estabelecer caráter institucional e não pessoal, mantendo um tratamento igualitário respeitoso, gentil e cooperativo;
- Acordar receptividade às sugestões e inovações propostas;
- Objetivar sempre a obtenção de parcerias que garantem qualidade e origem lícita dos produtos e serviços necessários para a Cooperativa.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

- Desenvolver e orientar seus fornecedores em busca da melhoria contínua, com base em práticas de responsabilidade social, sigilo e confidencialidade, anticorrupção, compliance, proteção de dados, uso de imagem e logomarca da empresa, obrigações tributárias, responsabilidade ambiental, civil e criminal.
- Fomentar uma concorrência sadia, examinando condições comerciais adequadas e baseadas em parâmetros atuais do mercado.;
- Manter o sigilo em relação às informações recebidas, preservando a ética nas negociações;
- Integrar novos fornecedores mediante qualificação, avaliação e certificação de materiais, equipamentos e serviços, de acordo com as normativas da Unimed Uberlândia, assim como a integração de documentação necessária.

### **6. POLÍTICA DE TERCEIRIZAÇÃO, SUPRIMENTOS E COMPRAS**

Para efeitos deste Manual a contratação de fornecedores de serviços é toda aquela na qual a empresa contratada fornece produtos e/ou coloca mão-de-obra especializada à disposição da Unimed Uberlândia.

Com o objetivo de evitar conflitos de interesse, salvo aprovação do GRC (Gestão de Riscos, Governança e Compliance), é estritamente vedada a contratação de pessoa física que seja parente ou de empresas ligadas a parentes no fornecimento de qualquer serviço. Na definição de parentes inclui-se o cônjuge, companheiro, descendentes, ascendentes ou colaterais até 4º (quarto) grau de parentesco, seja por consanguinidade ou por afinidade, e sucessores a qualquer título.

Todas as propostas e/ou contratos devem ser assinadas conforme preconiza a Política de Regime de Competências e Alçadas, formalizada por um contrato aprovado pelo Jurídico. Assim, recomenda-se que nenhum serviço deve começar antes do contrato estar devidamente assinado. Não obstante, o cumprimento ou a quitação do contrato devem ser suportados por notas fiscais.

A contratação de profissionais médicos poderá ser via CLT, após esgotadas as possibilidades de contratação via empresa formalmente instituída.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### **6.1 Tipos de Contratos**

##### **6.1.1 Contratos de Fornecimento de Serviços por Terceiros:**

Nesses tipos de contratos, coloca-se à disposição da Unimed Uberlândia mão-de-obra especializada, com o objetivo de atender demandas pontuais de trabalho, conforme descrito no item 5.2. Esses contratos devem ser feitos na forma de contratação de empresa constituída formalmente.

Dependendo da natureza do tipo de serviço, será obrigatória uma cláusula de confidencialidade para preservar as informações e dados da Unimed Uberlândia.

##### **6.1.2 Contratos de Prestação de Serviços:**

A contratação de Prestação de Serviços pressupõe a contratação de empresas capacitadas e que devem ser responsáveis pelos resultados de sua prestação de serviços à Unimed Uberlândia e pela gestão de riscos por este incorrido.

Os contratos dessa natureza têm como objetivo desenvolver um serviço determinado e específico, fora do âmbito da atividade-fim da Unimed Uberlândia.

As diretrizes para contratação, qualificação e avaliação de serviços assistenciais para Prestação de Serviços será conduzida pela operadora por meio da área responsável pela gestão de rede assistencial.

#### **6.2 Condições para Terceirização:**

Será permitido a contratação e execução indireta de quaisquer serviços que não demandem a utilização de profissionais com atribuições inerentes aos cargos e funções gratificadas integrantes do Plano de Cargos, Carreira e Salários da Unimed Uberlândia.

Entretanto, contratação de terceirização de profissionais com atribuições integrantes do Plano de Cargos, Carreira e Salários da Unimed Uberlândia, será considerada caso sejam observados princípios administrativos da eficiência, da economicidade e da razoabilidade, como na ocorrência de, ao menos, uma das seguintes hipóteses:

- Caráter temporário do serviço;
- Incremento temporário do volume de serviços;
- Atualização de tecnologia ou especialização de serviço, quando for mais atual e

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

- segura, que reduzem o custo ou for menos prejudicial ao meio ambiente;
- Impossibilidade de competir no mercado concorrencial em que se insere;
- Importância e criticidade da atividade para os processos da empresa e as consequências de deixar de executá-la internamente;
- Riscos de inadimplemento das obrigações legais;
- Capacidade de reação em eventuais emergências pela empresa;
- Custos de execução por terceiros, em relação ao custo de execução interna;
- Existência de fornecedores de serviços capacitados;
- Aqueles relacionados a: limpeza, segurança, vigilância, transporte, informática, copeiragem, recepção, reprografia, manutenção predial e de equipamentos e outros assemelhados;
- De acordo com os princípios do cooperativismo, nas situações que houver a necessidade de um profissional que exercite a medicina, a priori este profissional deverá ser um médico cooperado. Após esgotadas as possibilidades e interesse em aproveitamento de profissionais existentes no quadro Cooperativista da Unimed Uberlândia. Poderá ser aberto processo seletivo por meio de edital, para contratação de profissionais médicos não cooperados, prioritariamente através de empresa jurídica, porém, sendo permitido a contratação via CLT.

A contratação de terceirização será vedada quando atendida uma ou mais das condições abaixo:

- Envolver atividades que compreendam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- As atividades consideradas estratégicas à Unimed Uberlândia cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias.

Todas as demandas envolvendo os processos de tecnologia e de telecomunicações devem ser encaminhadas para as áreas de Tecnologia e/ou Sistemas, que analisarão a viabilidade técnica da proposta. A diretoria responsável por demandar tal serviço pode



## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

autorizar a contratação sem a análise de no mínimo 3 (três) fornecedores, caso o serviço seja muito específico e/ou urgente.

Não obstante, para determinados serviços, a Unimed Uberlândia deverá verificar se o fornecedor contratado possui processos mínimos para garantir a continuidade operacional, evitando a paralisação das atividades e possíveis prejuízos. Assim, para os serviços contratados envolvendo tecnologia e sistemas, as áreas de Tecnologia e/ou Sistemas deverão avaliar se o fornecedor de serviços: (i) está alocando recursos humanos e materiais suficientes para o correto fornecimento dos serviços, bem como (ii) detém requisitos que garantam a continuidade de suas atividades em um eventual cenário de contingência.

#### **7. PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ADQUIRIDOS**

A Unimed Uberlândia adquire produtos e serviços de diversos segmentos, desde materiais de uso contínuo quanto de medicamentos de grande valor agregado, a exemplo de medicamentos oncológicos e hospitalares.

Categoria de Produtos ou materiais administrativos: onde a responsabilidade do fornecedor é fornecer produtos de Uso e Consumo, patrimoniais ou não, e que terão uso direto pelas áreas ou que serão objeto de Estoque, tais como: materiais gráficos, lanches e refeições, materiais de escritorio, materiais para manutenção predial, entre outros.

Categoria de Insumos Assistenciais: onde a responsabilidade do fornecedor é fornecer produtos de uso assistencial, tais como medicamentos, materiais e equipamentos hospitalares ou de clínicas e OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese);

Categoria de Serviços: onde a responsabilidade é fornecer serviços de Consultorias, Auditoria, Segurança, Limpeza, Manutenção, Médicos, Ensino e pesquisa, transportes e outros.

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

Categoria de Prestação de Serviço Médico: a contratação de prestadores credenciados tais como: clínicas, laboratórios, hospitais, entre outros serviços que atuam no atendimento assistencial aos beneficiários da Unimed Uberlândia e intercâmbio, é realizada por meio da área responsável pela gestão da rede prestadora, devendo ser priorizada a realização de atendimentos por médicos cooperados em relação á contratação de prestação de serviço.

Abaixo alguns segmentos de produtos e serviços adquiridos com mais frequência pela Cooperativa:

- Assessoria e Consultoria;
- Brindes;
- Equipamento de Proteção Individual;
- Equipamentos de Refrigeração (ar-condicionado);
- Equipamentos de Infraestrutura;
- Equipamentos Médico-Hospitalar;
- Gêneros Alimentícios;
- Material de Expediente;
- Material de Limpeza e Higiene;
- Materiais de Manutenção Geral;
- Materiais Gráficos;
- Materiais Hospitalares;
- Medicamentos e insumos assistenciais;
- Serviços de Vigilância e Segurança;
- Serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.);
- Serviços de manutenção (eletroeletrônico, informática, mecânica, civil e telefonia);
- Softwares e hardwares;
- Solução em logística e destinação final de resíduos de serviços de saúde;
- Suprimentos de informática.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

Dependendo da segmentação de fornecimento de produtos e/ ou serviços, poderão ser realizadas vistorias regulares pela UNIMED UBERLÂNDIA nas dependências dos fornecedores.

#### **8. INTERAÇÃO ENTRE UNIMED UBERLÂNDIA E FORNECEDORES**

A interação e a comunicação entre Unimed Uberlândia e seus parceiros devem ser transparentes, considerando que as informações sejam confiáveis e justas.

A Unimed Uberlândia aprecia e adota esforços sobre novos desenvolvimentos, regulamentações legais e inovações sobre produtos e/ou serviços, e com isso tenham condições de desenvolver processos com profissionalismo e comprometimento.

Também é fundamental para a Unimed Uberlândia que os seus fornecedores deem prioridade e importância a requisitos como:

- Analisar criteriosamente as 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;
- Agilizar as informações solicitadas;
- Flexibilizar em casos de mudanças nas quantidades e nas datas de entrega dos pedidos de compras;
- Cumprir os preços combinados e contratados;
- Realizar corretamente todos os procedimentos de faturamento;
- Cumprir as cláusulas contratuais e as negociadas;
- Ter o conhecimento das legislações aplicáveis a sua empresa ou ramo de atividades (e atendê-las).
- Cumprir as políticas estabelecidas pela Unimed Uberlândia.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 9. CADASTRO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Para tornar-se fornecedor da Unimed Uberlândia, a empresa deverá acessar o Manual disponível através do Portal da Unimed Uberlândia, cujo endereço é [www.unimeduberlandia.coop.br](http://www.unimeduberlandia.coop.br) e obter as informações relativas a visitas e documentações necessárias.

Em caso de dúvidas, entrar em contato com o setor de Relacionamento com Fornecedores através dos seguintes canais:

E-mail: [relacionamentocomfornecedores@unimeduberlandia.coop.br](mailto:relacionamentocomfornecedores@unimeduberlandia.coop.br)

Telefone: (34) 3239-6921

Endereço: Rua Machado de Assis, 227, Centro, Uberlândia, MG, CEP: 38.400-112.

Documentos necessários para Qualificação de Fornecedores de Produtos ou Serviços:

- 1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado;**
- 2. Cartão de inscrição do CNPJ;**
- 3. Prova de Regularidade com a Fazenda Federal;**
- 4. Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual;**
- 5. Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal;**
- 6. Certidão de Regularidade de Situação perante o FGTS;**
7. Certificações, políticas ou Sistema de Gestão (Qualidade, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Saúde e Segurança);
8. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo Ofício de Registros de distribuição na sede do interessado;
9. Certidão Negativa da Serasa;
- 10. Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura;**
11. Alvará da vigilância sanitária vigente;
12. Certificado de responsabilidade técnica do Conselho correspondente;
13. Certificação reconhecida nacional e/ou internacionalmente;
14. Carta de Credenciamento.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

Obs. 1: Os documentos destacados em negrito são obrigatórios para todos os tipos de fornecedores.

Obs. 2: Os demais documentos se tornam obrigatórios, quando condizentes com as atividades fim de cada fornecedor.

Obs. 3: É de responsabilidade do Fornecedor apresentar os documentos dentro da validade e em formato PDF, atualizando periodicamente.

Obs. 4: A qualificação e avaliação da Rede Prestadora é realizada de acordo com a área da Unimed Uberlândia que faz a gestão da Rede Prestadora.

Para Contratos de maior complexidade, risco ao negócio e ao patrimônio, bem como para o fornecimento de serviços contínuos, é necessário a apresentação de documentos complementares que serão requisitados de acordo com a atividade de cada fornecedor.

Fornecedores de Medicamentos e Insumos Hospitalares, materiais descartáveis para a saúde, OPME, produtos para alimentação especial e produtos para laboratório:

15. Autorização de Funcionamento do Ministério da Saúde;
16. Certificado de Regularidade do Responsável Técnico;
17. Certificado de boas práticas de armazenamento e distribuição (BPAD);
18. Certificado de boas práticas de Fabricação e Controle (CBPF);
19. Carta de comercialização dos materiais.

Fornecedores de Alimentos Perecíveis e Não perecíveis:

20. Certificado de qualidade, certificado de boas práticas de fabricação;
21. Manual de boas práticas;
22. Declaração ou visitas técnicas.

Fornecedores de Gases Medicinais:

23. Contrato de Licença de Comercialização;
24. Licença de Transportes.

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

Fornecedores de Infraestrutura e Manutenção de equipamentos de Tecnologia da Informação:

25. Fornecer atestado de capacidade técnica.

Fornecedores de serviços com profissões regulamentadas tais como médico, fisioterapeutas, enfermeiros, farmacêuticos:

26. Diploma de graduação e/ou especialidade;
27. Comprovante de pagamento da anuidade das profissões regulamentadas.

Fornecedores de Serviço Terceirizados, alocados ou não, para prestação de serviços dentro das premissas das unidades da Unimed Uberlândia, em Obras e Reformas:

28. Ficha de Registros dos Empregados;
29. Folha de pagamento dos funcionários;
30. Folha GFIP – SEFIP do tomador;
31. Guias de Recolhimentos GPS/GRF e comprovantes;
32. Guias de FGTS/INSS pagas;
33. Certidão de regularidade do responsável técnico;
34. Certificado de regularidade do responsável técnico PPRA, PCMSO e ASO;
35. Ficha de Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
36. Certificado de Treinamentos conforme Legislação (NR10, NR35);

Prestadores com profissões regulamentadas para prestação de serviços em vendas de Plano de Saúde denominados como PARCEIROS DE NEGÓCIOS – CORRETORAS DE SEGUROS:

37. Certidão de Corretores registrada na Susep conforme Medida Provisória Nº905/2019.

A Homologação ou desomologação de Fornecedores está reservada a esta cooperativa, sendo assim, a solicitação de homologação se dará mediante ao envio dos documentos

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

legais pertinentes a esta análise, acompanhada da proposta, documentação e certidões regulares conforme a necessidade. Será considerado aprovado quando atender aos seguintes requisitos:

A área de Relacionamento com Terceiros da Unimed Uberlândia, realiza análise da documentação, a fim de evidenciar dados do fornecedor. Esse procedimento visa buscar segurança e confiança para o processo de fornecimento.

#### **10. SELEÇÃO DE FORNECEDORES**

Após atendidos os requisitos de qualificação, será solicitada uma proposta comercial para definir aquele fornecedor apto para o fornecimento dos produtos e/ou serviços requeridos.

Para otimizar os processos de Compras, o fornecedor deverá informar na cotação os dados necessários como: descrição do produto ou serviço, preço, marca, prazos de pagamentos, entregas e validades.

A Unimed Uberlândia espera obter, em suas compras de materiais e/ou serviços, os resultados a seguir:

Melhor qualidade: adquirir produtos de qualidade comprovada, que tenham exatamente as especificações solicitadas.

Menor custo: buscar negociar os menores preços 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.

Responsabilidade Social e Meio Ambiente: buscar em nossos fornecedores o comprometimento com as diretrizes da Política de Sustentabilidade.

Melhor prazo de entrega: contar com o cumprimento do prazo definido em orçamento para entrega do produto.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### **11. CRITÉRIOS PARA QUALIFICAÇÃO E DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**

Os fornecedores homologados serão conceituados como excelentes, entretanto seu desempenho será monitorado a fim de verificar a manutenção desse status.

##### **11.1. AVALIAÇÃO DE FORNECEDOR**

As entregas serão avaliadas por evento, sendo que as não conformidades serão registradas conforme padrão da Unimed Uberlândia.

As análises dessas ocorrências serão realizadas em intervalos mensais, e agrupadas por trimestre ou a cada entrega realizada.

Seguem descritos os critérios para registro de notificações:

Pontualidade: esse critério é apontado como não conforme, caso o fornecedor realize a entrega em data posterior à negociada no processo de aquisição.

Qualidade das entregas: são quantificadas as situações que divergem do pedido de compras quanto à variedade de produtos e suas quantidades. Cabe ainda neste critério, notificações relacionadas a produtos avariados, medicamentos com validade inferior a um ano e/ou problemas com transportadores.

Qualidade de produtos / serviços ou atendimentos: neste critério, serão mensurados os registros de não conformidades referentes à qualidade técnica dos produtos ou serviços.

Conformidade de notas fiscais: neste item de controle serão contabilizadas as divergências de informação entre esses documentos e o respectivo pedido de compra, como prazo de pagamento e valor de itens.

Conformidade de documentação obrigatória: neste critério serão contabilizadas as pendências de documentação obrigatória não enviadas pelo fornecedor ou irregularidades apresentadas nestas.



## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 11.2. VISITAS TÉCNICAS

Os fornecedores de serviços, tais como: Esterilização; Lavanderia; Coleta, processamento e descarte de resíduos; Laboratório de Anatomia Patológica e Citopatológica; Processamento e guarda de documentos físicos; Higienização; Hemoterapia; Transportes de Material Biológico; Dietética; Controle de Pragas; Limpeza de reservatório d'água; Data Center, poderão ser avaliados através de Visita Técnica como requisito de Qualificação.

Durante as visitas serão verificados aspectos técnicos, pertinentes aos serviços prestados à Unimed Uberlândia. É importante salientar que, durante as avaliações in loco, poderão ser solicitados documentos complementares, conforme a especificidade da atividade.

- ✓ PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- ✓ PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde;
- ✓ PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- ✓ Laudo de Controle de Pragas e Vetores;
- ✓ Laudo de Qualidade do Ar;
- ✓ Laudo da Qualidade da Água.

Os fornecedores deverão estar disponíveis a receber visitas durante o desempenho de suas atividades. Estas visitas são nomeadas como visitas de 2ª parte periódicas, serão realizadas mediante agendamento prévio e as ocorrências de não conformidade identificadas serão registradas conforme padrão de notificação dos fornecedores da Unimed Uberlândia.

#### 11.3. ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO E DESEMPENHO DE FORNECEDORES (IQF)

Os fornecedores ao serem homologados receberão conceito máximo no IQF.

As não conformidades identificadas, na prestação de serviços e/ou desvios de qualidade de produtos, serão mensuradas e monitoradas em intervalos trimestrais, que resultarão no fechamento do conceito de IQF – Anual:

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

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

A média da pontuação desses períodos deverá compor o conceito de IQF Anual do fornecedor.

#### 11.4. CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DO IQF

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

A pontuação estabelecida para cada critério será considerada de acordo com o número de ocorrências registradas no sistema de gestão da qualidade vigente (SigQuali), para as categorias de: Produtos ou materiais administrativos e de Serviços.

A pontuação estabelecida para cada critério será considerada de acordo com o número de ocorrências registradas no sistema MVSOU para a Categoria de Insumos Assistenciais.

Nº de Ocorrências	Pontuação
Zero 0	100
1 a 2	85
3 a 6	60
7 a 10	30
>10	10

**IQF =**

$$(PE \times 3,0) + (QE \times 1,5) + (QP \times 3,5) + (CN \times 1) + (CD \times 1)$$

10

Onde:

PE = Pontualidade das entregas;

QE = Qualidade das entregas;

QP = Qualidade dos produtos, serviços ou atendimento;

CN = Conformidade de notas fiscais;

CD = Conformidade de documentação cadastral obrigatória.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 11.5. PONTUAÇÃO E CONCEITO

A cada entrega de Produto e/ou Prestação de Serviço do fornecedor, ele será conceituado de acordo com a tabela abaixo:

Pontuação	Conceitos
100	Excelente
≥ 99 ≤ 89	Muito Bom
≥ 89 ≤ 79	Bom
≥ 79 ≤ 69	Regular
<69	Ruim

#### Exemplo de cálculo do IQF:

Critério de Controle	Nº de ocorrências
Pontualidade nas entregas	2
Qualidade nas entregas	1
Qualidade do produto	3
Conformidade de NFs	0
Conformidade de documentação cadastral	1

Pontuação	Conceitos
100	Excelente
≥ 99 ≤ 90	Muito Bom
≥ 89 ≤ 80	Bom
≥ 79 ≤ 70	Regular
< 69	Ruim

$$IQF = \frac{(85 \times 3,0) + (85 \times 1,5) + (60 \times 3,5) + (100 \times 1) + (85 \times 1)}{10}$$

IQF = 77,75  
CONCEITO = REGULAR

#### 11.6. NOTIFICAÇÃO

O Fornecedor deverá cumprir as negociações, de acordo com as especificações formalizadas, em contrato ou Ordem de compras. Em caso de não cumprimento destas, a Unimed Uberlândia se reserva o direito de CANCELAR a negociação, notificando o fornecedor.

As ocorrências de não conformidade, que forem detectadas no ato da prestação de fornecimento e/ou em inspeções técnicas, poderão gerar Notificações formais, que serão enviadas ao responsável pela empresa.

O fornecedor deverá demonstrar comprometimento com a análise das causas, elaborando planos de ações corretivas a fim de solucionar o problema, evitando reincidências.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

Situações de notificação:

- Desvio de qualidade de produtos;
- Eventos que exijam ações de suporte, para evitar prejuízos às atividades da instituição;
- Recorrência de não conformidades no período de análise;
- Pontuação de IQF, trimestral, semestral ou anual, inferior a 70 pontos.
- O fornecedor poderá ter a sua participação, em processos de cotação, temporariamente suspensa, até retorno do plano de ação para solução de problema identificado.

#### 11.7. DESOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDOR

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

O fornecedor desqualificado, somente poderá retornar ao cadastro da Unimed Uberlândia, por meio de novo processo de homologação.

#### 11.8. RECONHECIMENTO E CLASSIFICAÇÃO

A Unimed Uberlândia buscará medir a qualidade das relações com seus fornecedores, por meio de avaliações trimestrais, para formação do IQF anual.

Para o reconhecimento formal, eles deverão ter distinção nesse índice, com pontuação  $100 \leq 90$ , e representatividade comercial média de 0,5%, como também, destacar-se quando da aplicação de critérios desdobrados de qualidade, por meio de análises de performance, pela equipe de Suprimentos.

Critérios:	
Conceito final	Muito Bom ou Excelente
Representatividade comercial	R\$ > 0,5%
Desdobramentos	Flexibilidade e tempo de resposta Documentação disponível e atualizada

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### 12. NÍVEIS DE CRITICIDADES

A Unimed Uberlândia define como fornecedores críticos aqueles que impactam diretamente na Qualidade do atendimento prestado ou na segurança do produto/serviço final. Tem potencial para conduzir Danos aos Clientes, ao Patrimônio e que possa colocar em risco a continuidade Operacional da cooperativa.

Nível A - Aquele que impacta diretamente no bom andamento dos processos internos e externos. ex.: Palestrantes e consultores, fornecimento de energia elétrica, água e telefonia; mídia impressa e eletrônica (publicidade e propaganda), material gráfico (impressos personalizados, incluindo certificados) e fornecedores de medicamentos e insumos assistenciais

Nível B - Aquele que impacta parcialmente nas atividades internas e indiretamente na satisfação do cliente. ex.: Serviços de manutenção (eletroeletrônicos, informática, mecânica, civil e telefonia), serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.), veículos, software, hardware, medicamentos, materiais e equipamentos hospitalares.

Nível C - Aquele que impacta de forma leve na satisfação dos clientes internos e externos. ex.: Materiais de copa, limpeza e escritório, suprimentos de informática, móveis de escritório, equipamentos de refrigeração (ar condicionado), equipamentos audiovisuais, material de expediente, material de limpeza e higiene.

#### 13. MODALIDADE DE COMPRAS

A Unimed Uberlândia utiliza as seguintes modalidades de compras e contratações:

Compras por sistemas eletrônicos: são aquisições de produtos e/ou serviços realizadas por meio de plataforma eletrônica (e-procurement).

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

Compras por coleta de preços: são as aquisições de produto e/ou serviços realizados por meio de cotações de preços via email, telefone, ou presencialmente no estabelecimento comercial.

Compras emergenciais:

Serão consideradas emergenciais as solicitações que:

- Coloquem em risco a segurança de colaboradores, clientes e comunidade;
- Provoquem prejuízos financeiros significativos a Instituição;
- Coloquem em risco o patrimônio da Instituição;
- Impeçam a prestação de serviço aos Clientes Unimed;
- Comprometam a imagem da Cooperativa perante a comunidade;
- Que causem impactos ambientais.

Nestes casos poderão dispensar a coleta de três orçamentos, desde que sejam feitas as compras de fornecedor previamente cadastrado junto à Unimed Uberlândia.

Compras exclusivas: são as aquisições de produtos e/ou serviços, para o qual não existam concorrentes no mercado, por motivos específicos, que impeçam a realização das cotações necessárias.

Compras com contrato de fornecimento: são aquisições de produtos e/ou serviços com necessidades frequentes, estabelecendo parcerias efetivas com os fornecedores através de contrato entre as partes. Esse contrato terá bases jurídicas claras.

Contratos ou acordos de fornecimentos representam compromissos preferenciais de fornecimento, a médio e longo prazo, estabelecidos com os fornecedores parceiros com documentos próprios e com prévia combinação entre as partes.

A Unimed Uberlândia tem expectativa de que a preferência de fornecimento dada seja compensada pelo retorno do fornecedor em:

- Atendimento com qualidade e prazo acordado;
- Prática dos melhores preços de mercado;
- Serviços prestados que o diferenciem da concorrência de mercado.

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

O Processo de compras da Unimed Uberlândia está fortemente estabelecido sobre as normas internas da cooperativa e na legislação vigente no país.

Quando a "Planilha de Cotação" mostrar dois fornecedores igualmente adequados tecnicamente e comercialmente, utilizaremos os seguintes critérios para decisão final:

- Critérios estratégicos;
- Aspectos sobre a sustentabilidade.

Pedidos de Compras e mudanças em pedidos devem ser feitos por escrito ou via eletrônica e só podem ser aceitos se encaminhados pelo setor de Suprimentos.

O Setor de Suprimentos monitorará o processamento das reclamações junto aos fornecedores e manterá o requisitante informado.

#### **14. VERIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO**

O responsável pelo recebimento dos materiais, equipamentos ou serviços realiza a inspeção visual para assegurar que as características correspondem às especificadas na Ordem de Compra.

Quando se tratar de material com a marca Unimed, é feita uma avaliação para verificar se a marca corresponde ao padrão, conforme Manual de Identidade Visual.

A Unimed Uberlândia poderá, sem ônus de qualquer natureza, cancelar, parcial ou totalmente a Ordem de Compra nos casos de atraso sem justificativa ou de não aceitação da justificativa apresentada pelo fornecedor.

O fornecedor não será responsabilizado ou considerado inadimplente por atraso no cumprimento das obrigações, desde que devidamente comprovado por caso fortuito ou força maior.

#### **15. PROPRIEDADE DA UNIMED UBERLÂNDIA**

Tudo o que for disponibilizado ao fornecedor para a execução da Ordem de Compra, projetos, memorial descritivo, planilhas orçamentárias é de propriedade exclusiva da Unimed Uberlândia e a ela será devolvido após utilização pelo Fornecedor.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

Salvo prévia autorização escrita, os materiais referidos no item anterior, desenvolvidos ou aperfeiçoados em colaboração com o fornecedor, somente poderão ser usados para fornecimento a Unimed Uberlândia.

#### **16. VISITAS À UNIMED UBERLÂNDIA**

As visitas dos fornecedores para apresentação de novos produtos ou serviços devem ser agendadas previamente com os analistas responsáveis ou gestor do setor.

- Setor de Suprimentos Administrativos pelos telefones (34) 3239-6921 e (34) 3239-6923 ou pelo e-mail [suprimentos@unimeduberlandia.coop.br](mailto:suprimentos@unimeduberlandia.coop.br)
- Setor de Insumos Assistenciais, pelos telefones (34) 3239-6924 ou pelo e-mail [comprasmed@unimeduberlandia.coop.br](mailto:comprasmed@unimeduberlandia.coop.br)

#### **17. PENALIDADES**

O fornecedor deve dar fiel cumprimento às obrigações, valores e princípios de Integridade, realizar suas atividades de acordo com as especificações contidas no Pedido de Compra, sob pena de aplicação das penalidades abaixo relacionadas, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme o caso.

- a) Notificação de advertência;
- b) Multa (prevista no documento contratual);
- c) Suspensão temporária de participação em cotações de preços na Unimed Uberlândia pelo prazo de até 12 meses;
- d) Exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados da Unimed Uberlândia.

O Fornecedor será formalmente notificado da aplicação da penalidade, por meio de Carta de "Não Conformidade", podendo apresentar pedido de reconsideração, devidamente fundamentado, no prazo de cinco dias úteis, contados da data de recebimento da correspondência.



## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

#### **18. ENTREGA E TRANSPORTE**

As entregas serão autorizadas por meio do envio da Ordem de compras e deverão estar em conformidade com o preço, data de entrega, quantidade e qualidade acordados.

O transporte e a escolha de identificação dos veículos devem ser de acordo com as exigências nacionais e internacionais para transporte.

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

A embalagem deve ser testada, visando o atendimento das prescrições legais, e todas as remessas devem ser devidamente identificadas.

Os materiais/equipamentos a serem fornecidos deverão ser acondicionados em embalagem adequada ao produto, salvo quando especificado pela Unimed Uberlândia, e correrão sob a responsabilidade e ônus do fornecedor.

Os equipamentos/materiais poderão ser recebidos em confiança pela Unimed Uberlândia para posterior inspeção, não importando o recebimento pela área responsável, mesmo acontecendo o pagamento dos equipamentos/materiais recebidos.

Estes procedimentos não eximem da responsabilidade futura do fornecedor por eventuais defeitos encontrados nos mesmos, que se compromete a indenizar, prontamente, a Unimed Uberlândia pelas despesas daí decorrentes.

Os produtos adquiridos pela Unimed Uberlândia deverão ser encaminhados com toda a documentação legal, citando-se o número da Ordem de Compra nas Notas Fiscais e documentos pertinentes ao fornecimento.

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

Para melhor identificação do fornecimento, o fornecedor deverá marcar a embalagem ou peças diretamente ou por meio de etiquetas com os seguintes dados:

- ✓ UNIMED UBERLÂNDIA;
- ✓ Nº do pedido de compra;
- ✓ Razão social do fornecedor;

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

- ✓ Nº da nota fiscal.

É de responsabilidade do fornecedor, quando houver inspeção do material, convocar com antecedência mínima de 10 (dez) dias do embarque, ou da data prevista para inspeção, para as devidas providências por parte da Unimed Uberlândia, quando estabelecida a inspeção nas instalações do fornecedor.

Fica estabelecido ainda que a inspeção não isentará o fornecedor de qualquer responsabilidade pela correção do fornecimento.

A devolução total ou parcial de mercadorias será feita por conta e risco do fornecedor, podendo a Unimed Uberlândia optar pelas suas substituições, respeitando-se o mesmo preço ou cancelar a ordem de compra, compensando-se, neste caso, as importâncias já pagas com fornecimento futuros, ou exigindo o seu imediato reembolso.

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

A entrega de mercadorias deve ser sempre previamente alinhada com os analistas de suprimentos, respeitando os seguintes limites de dias e horários:

- Sede Unimed Uberlândia

Rua Machado de Assis, 227, Bairro Centro, CEP: 38.400-112  
Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.

- CIAS – Centro Integrado de Atenção à Saúde

Av. João Pinheiro, 60, Bairro Centro, CEP: 38.400-124  
Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.  
Sábados, das 08h às 12h.

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

- EVB – Espaço Viver Bem  
Av. Cesário Alvim, 3521, Bairro Brasil, CEP: 38.400-696  
Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.
- SEMPRE - Serviço de Especialidades Médicas Preferencial  
Rua Maria Dirce Ribeiro, 560, Bairro Santa Mônica, CEP: 38.408-194  
Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.
- Espaço de Saúde Oncologia  
Rua Waldomira Rezende, 370, Bairro Finotti, CEP: 38.408-078  
Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.

No caso de medicamentos para reposição de estoque das unidades de recursos próprios, os horários deverão respeitar o informado na Ordem de compras.

A entrega de medicação direta aos pacientes deve respeitar o acordado no pedido de compras, bem como serem transportadas seguindo todas as recomendações das legislações vigentes.

Não está autorizado o recebimento e armazenamento de medicações pelos compradores e/ou qualquer colaborador da Unimed Uberlândia, em sua sede.

Qualquer ocorrência que possa acarretar atraso no prazo de entrega estabelecido para o fornecimento deverá ser comunicada, imediatamente, por escrito à Unimed Uberlândia, com a indicação precisa dos motivos do eventual atraso e com a indicação da nova data de entrega para análise por parte da Unimed Uberlândia.

#### **19. FATURAMENTO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO**

A Unimed Uberlândia poderá recusar a mercadoria cuja documentação apresentar irregularidades. Neste caso, respondendo o fornecedor pelos prejuízos causados por essa falta. O pagamento das compras entregues será conforme acordado no pedido de compra ou contrato e, no caso de entrega fracionada, o pagamento será efetuado conforme entregas parciais, mediante nota fiscal ou aceite técnico, quando cabível.

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

A Unimed Uberlândia tem como regra geral realizar os pagamentos a seus fornecedores, sempre nas datas 11 (onze) e 26 (vinte e seis) de cada mês, apresentadas com no mínimo 10 (dez) dias úteis antecedentes ao pagamento, emitidos em favor da CONTRATANTE, sujeitando-se as retenções de ordem fiscal.

Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação da respectiva nota fiscal, via Transferência Bancária ou Boleto. Nos casos de pagamento através de depósito bancário, esse meio de pagamento deverá ser feito e/ou registrado em nome (como favorecido) da empresa/fornecedor contratado.

O protesto de títulos da Unimed Uberlândia, sem a confirmação de que o mesmo tenha sido pago, implica em elaboração de Carta de "Não Conformidade" para o fornecedor, ocasionando o bloqueio na relação comercial.

#### **20. EMISSÃO E PRAZO DE ENVIO DE NOTA FISCAL**

As notas fiscais com incidência de impostos devem ser entregues à UNIMED UBERLÂNDIA no mês de vigência. Caso contrário, a nota fiscal será devolvida.

Se entre a data de emissão da Ordem de Compra e a entrega do material/equipamento houver alteração nas alíquotas dos impostos incidentes (ICMS, IPI e ISS), obriga-se o Fornecedor a comunicar o fato imediatamente a Unimed Uberlândia, por escrito, anexando a documentação comprobatória da alteração (Decreto, Portaria ou Ato Normativo).

#### **21. REGRAS DE CONDUTA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS**

A Unimed Uberlândia, com o objetivo de estabelecer políticas empresariais compatíveis com o propósito, espera dos seus fornecedores a adoção de todas as normas deste manual, especialmente nos aspectos a seguir relacionados:

- Respeito pelos colaboradores, aos princípios éticos e aos compromissos de conduta enquanto perdurarem aos contratos e processos de aquisição com a Unimed Uberlândia;
- Demonstração de proatividade na execução dos contratos de fornecimento ou prestação de serviços, o que é entendida como a capacidade do fornecedor em antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidades do objeto

## MANUAL DO FORNECEDOR

### Descrição do Processo

contratado;

- Reparação de perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis e de acordo com a legislação vigente;
- Manutenção da civilidade no relacionamento com a concordância, buscando informações de maneira lícita e conforme a moral.

#### **22. RELAÇÃO COM OS COLABORADORES**

- Cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, contratuais e firmadas em convenção e acordos coletivos no relacionamento com seus colaboradores;
- Garantir aos trabalhadores das empresas porventura subcontratadas os direitos básicos análogos aos seus colaboradores.

#### **23. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DADOS**

- Garantir a segurança dos dados e informações da UNIMED UBERLÂNDIA, divulgando-as somente com seu expresso consentimento;
- Garantir o direito de propriedade própria e de terceiros;
- Não oferecer qualquer tipo de vantagem aos colaboradores da UNIMED UBERLÂNDIA, nem pagar suas despesas pessoais;
- Oferecer produtos e serviços de qualidade, não utilizando ou comprando produtos de origem ilegal.

#### **24. POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO**

- Cumprir integralmente os planos de saúde e segurança do trabalho previstos na lei e estabelecidos nos contratos e realizar outros controles dos riscos ocupacionais cabíveis;
- Realizar exames admissionais, periódicos e demissionais;
- Garantir a saúde e segurança dos seus colaboradores, terceiros e visitantes, por meio de prevenção e minimização dos riscos do ambiente de trabalho;
- Estimular os trabalhadores a adotar hábitos saudáveis de lazer, esporte, higiene e

### MANUAL DO FORNECEDOR

#### Descrição do Processo

alimentação, visando o bem-estar coletivo.

- Oferecer tratamento cortês, respeitoso e equânime aos fornecedores, vedando qualquer privilégio ou espécie de discriminação ou adoção de comportamentos incompatíveis com este Manual e que levem à impontualidade dos compromissos assumidos com a Unimed Uberlândia.