

MANUAL DE RELACIONAMENTO  
**COM FORNECEDORES**

**Unimed**   
Uberlândia



# Índice

I. Introdução	4
II. Diretrizes organizacionais	6
III. Diretrizes organizacionais para o setor de Compras/Suprimentos	7
IV. Conduta do Fornecedor	8
V. Normas de Atendimento e Conduta	10
VI. Política Interna de Compras	11
VII. Produtos e Serviços Adquiridos	12
VIII. Interação entre a UNIMED UBERLANDIA e seus Fornecedores	14
IX. O processo de seleção e avaliação de fornecedores	15
X. Qualificação/Cadastro do Fornecedor	16
XI. Seleção de fornecedores	18
XII. Avaliação do fornecedor	19
XIII. Fornecedores de insumos críticos	22
XIV. Modalidades de Compras	23
XV. Verificação do produto adquirido	25
XVI. Propriedade da UNIMED UBERLANDIA	25
XVII. Visitas à UNIMED UBERLANDIA	26
XVIII. Penalidades	26
XIX. Política de pagamento	27
XX. Regras gerais de conduta	28
XXI. Regras de condutas para os colaboradores da UNIMED UBERLANDIA	30
XXII. Regras de condutas para fornecedores de bens e serviços para a UNIMED UBERLANDIA	31
XXIII. Política de privacidade	31
XXIV. Relações com os colaboradores	32
XXV. Política de saúde e segurança do trabalho	32
XXVI. Meio ambiente	33
XXVII. Boas práticas em sustentabilidade	33

# I. Introdução

Como parte do esforço para oferecer um atendimento de excelência e aprimorar continuamente seus processos, a **UNIMED UBERLÂNDIA** iniciou a busca pelas certificações ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e Acreditação da Operadora (RN nº 277/2011 – Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde).

A Instituição entende que é fundamental importância selecionar os fornecedores e identificar aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica, estão comprometidos com a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social.

Visando a estreitar as relações com fornecedores e parceiros, elaborou o **Manual de Relacionamento com Fornecedores** com a finalidade de orientar os seus fornecedores quanto aos requisitos mínimos de qualidade, necessários para o fornecimento de produtos/mercadorias e/ou serviços.

Este manual tem a finalidade de orientar os fornecedores em relação a como trabalhar em parceria com a **UNIMED UBERLÂNDIA** e nele estão descritos a sistemática de avaliação de fornecedores, as condições gerais de fornecimento e os métodos utilizados para monitoramento de desempenho de cada fornecedor.

Com este manual, assumimos o compromisso de realizar a compra de bens e serviços com base em princípios como: ética e transparência, valorizando, dessa forma, não apenas os parceiros, mas também a história da Instituição.

Este documento detalha os processos envolvidos, incluindo a seleção, avaliação, auditoria e medição de desempenho do fornecedor.

A partir do conhecimento do seu conteúdo, pelos fornecedores, eventuais falhas poderão ser evitadas (ou reduzidas), e uma consciência profissional dos processos operacionais de qualidade e das diretrizes de nossa Política de Meio Ambiente e Responsabilidade Social poderá ser estimulada.

A **UNIMED UBERLÂNDIA**, dentro de sua política de relacionamento com os fornecedores, dispõe-se a estabelecer condições comerciais adequadas e a fornecer as informações necessárias nos pedidos de compra de produtos e/ou serviços, com o intuito de atuar de forma transparente nas relações comerciais com seus parceiros de negócios.

Por fim, a **UNIMED UBERLÂNDIA**, tem como objetivo principal de qualidade garantir a satisfação permanente de seus clientes e por esse motivo desejamos que nossos fornecedores busquem constantemente a melhoria contínua para atender e exceder as expectativas e requisitos deste manual.

Todavia, por se tratar de um instrumento dinâmico é necessária sua constante atualização, de forma a compatibiliza-lo às mudanças ocorridas na Administração da Cooperativa.



## II. Diretrizes organizacionais

### Missão

Promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros em busca da melhor qualidade de vida.

### Visão

Garantir padrão de excelência em saúde, ampliando mercados e inovando o acesso a promoção à saúde.

### Valores

Respeito às pessoas

Ética e transparência

Competência e criatividade

Cooperação e comprometimento

### Negócio

Gerenciar a saúde promovendo a qualidade de vida.

### Política da Qualidade

A Unimed Uberlândia busca a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos, superando suas expectativas, oferecendo e administrando planos com qualidade.



### III. Diretrizes organizacionais para o setor de Compras/Suprimentos

O setor de Compras/Suprimentos da **UNIMED UBERLÂNDIA** está subordinado à Gestão Administrativa Financeira, que, por sua vez, reporta-se à Diretoria Financeira da cooperativa, e suas diretrizes organizacionais estão diretamente ligadas ao Planejamento Estratégico da instituição.

A missão do setor de Compras/Suprimentos é fornecer todos os materiais, máquinas, equipamentos, componentes e serviços para o funcionamento da cooperativa, na quantidade, qualidade, preço e atendimento, requerido nas melhores condições de mercado; gerando resultados por meio de aquisições de bens e serviços através de parceiros idôneos com a melhor relação custo versus benefícios, com o menor risco dentro dos prazos e qualidades esperados.

#### São fatores preponderantes para a atuação do setor de Compras/Suprimentos:

- Estabelecer um relacionamento mais estreito, e de longo prazo, com as empresas selecionadas, aproveitando as sinergias para obter uma cadeia de suprimentos mais eficiente, visando ao crescimento da qualidade tecnológica e de serviços;
- Desenvolver mutuamente prósperas parcerias cliente-fornecedor, que permitam garantir a qualidade e confiabilidade dos insumos que a **UNIMED UBERLÂNDIA** requer para sua operação;
- Apoiar de forma permanente e reconhecer os fornecedores com capacidade de se desenvolver e crescer em busca da melhoria contínua;
- Avaliar a efetividade do fornecedor no desempenho real, cumprimento dos prazos de entrega, garantias de funcionamento e operação dos equipamentos, materiais e serviços fornecidos à cooperativa;
- Examinar o grau de variação do tempo, dos preços ofertados, antes, durante e depois do processo de entrega, assim como a quantidade de descontos realizados por fornecedor; e
- Examinar o nível de adimplência moral, econômica, capacidade instalada de produção, sistemas de controle de qualidade dos equipamentos, materiais e serviços oferecidos por fornecedor.

Tudo isso, mediante análise e desenvolvimento de fornecedores, assim como diversificação permanente de novas fontes de fornecimento, que permitam estimular a melhoria contínua da qualidade tecnológica dos equipamentos, materiais, serviços e processos, para o benefício das partes interessadas.

## IV. Conduta do Fornecedor

Na **UNIMED UBERLÂNDIA**, assumimos o compromisso pela busca da excelência dos serviços prestados, através 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 partilhamos e esperamos que sejam cumpridos em todas as atividades relacionadas direta ou indiretamente à cooperativa, como demonstração do interesse na manutenção da parceria. O desenvolvimento do relacionamento com fornecedores prima pela realização de atividades em conjunto, potencializando as competências complementares e os benefícios para as partes envolvidas.

### As principais Condutas dos Fornecedores são:

- Ter ciência de que o Setor de Compras/Suprimentos é a área competente e autorizada oficialmente pela **UNIMED UBERLÂNDIA**, para negociar todo e qualquer tipo de compra ou contratação de equipamentos, materiais e serviços, salvo em situações emergenciais e/ou fora do horário comercial. As referidas negociações serão validadas/autorizadas pela **Gestão Administrativa Financeira**;
- Saber que os colaboradores do Setor de Compras/Suprimento são os responsáveis por atender e proporcionar toda a informação ao fornecedor durante e após a assinatura do pedido ou contrato, assim como dar orientações a respeito do processo de pagamento;
- Não alterar qualquer condição no Pedido de Compra ou contrato por solicitação de outra pessoa que não o responsável em Compras/Suprimentos;
- O único documento para formalizar uma negociação e seu respectivo pagamento é o **Pedido/Contrato** devidamente autorizado pela Diretoria Financeira, enviado pelo Setor de Compras/Suprimentos - qualquer entrega de equipamentos, materiais e serviços, que não respeite essa recomendação não será reconhecida;
- Ter o conhecimento das legislações aplicáveis a sua empresa ou ramo de atividade e atendê-las, incluindo as relacionadas com a fabricação, preço, venda, distribuição, rotulagem, importação e exportação de produtos, bem como os relacionados aos serviços prestados;
- O fornecedor disponibilizará para os seus colaboradores local de trabalho

seguro e equipamentos de segurança necessários para a realização de suas atividades, em conformidade com a legislação e regulamentos aplicados, comprometendo-se assim a cumprir os padrões de segurança e implementar procedimentos para lidar com situações de risco e prevenção de acidentes como, por exemplo: incêndios, vazamentos, acidentes de trabalho, entre outros;

- Manter regular e fornecer quando solicitado, toda documentação exigida;
- Fornecer informações imediatas na confirmação do pedido sobre quaisquer mudanças;
- Não efetuar faturamentos sem estar de posse do número do Pedido de Compra e o mesmo deverá constar na nota fiscal;
- Atender a Cooperativa em suas necessidades de volumes e data acertadas em pedido de compra, respeitando as condições comerciais;
- Comprometer-se com a responsabilidade social e meio ambiente, evitando o desperdício e a utilização de substâncias perigosas, de modo a minimizar quaisquer impactos adversos no ambiente;
- Manter sempre um funcionário capacitado para dar suporte e orientações a operação comercial e técnica;
- Responder prontamente as solicitações dos colaboradores da Cooperativa quanto ao follow-up de entrega de materiais e/ou serviços;
- Retornar propostas ou contratos dentro do prazo estabelecido;
- Manter devidamente atualizado seu cadastro junto à Cooperativa;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas ou não, pertinentes ao fornecimento, de propriedade da Cooperativa;
- Os conflitos de interesse devem ser notificados pelo fornecedor à **UNIMED UBERLÂNDIA** através do e-mail **cont@unimeduberlandia.com.br**, informando situações nas quais os interesses particulares de colaboradores interfiram inadequadamente na relação de ambas as instituições. Este e-mail também pode ser utilizado para denúncias relativo às questões éticas nos relacionamentos com fornecedores e parceiros;
- O fornecedor compreende que a **UNIMED UBERLÂNDIA** realizará atividades de monitoramento para avaliar o cumprimento dos princípios de conduta, através de visitas técnicas e/ou análise de documentações.

## V. Normas de Atendimento e Conduta

Todas as atividades do setor de Compras/Suprimentos estão harmonizadas e vinculadas às Diretrizes Organizacionais, inclusive as normas de atendimento.

**Essas normas deverão ser observadas pelos funcionários e pelos fornecedores, conforme detalhado a seguir:**

- O atendimento aos fornecedores deverá ter um caráter institucional e não pessoal, mantendo um tratamento igualitário, respeitoso, gentil e cooperativo;
- Deve haver receptividade às sugestões e inovações propostas;
- O ambiente de trabalho deverá ser mantido “vivo e dinâmico”, caracterizado pelo espírito de equipe, coleguismo e compreensão;
- Deve haver estímulo e desenvolvimento da competição positiva e sadia entre os fornecedores;
- O sigilo em relação às informações recebidas deve ser mantido, preservando a ética nas negociações;
- A integração de novos fornecedores realizar-se-á mediante a certificação de materiais, equipamentos e serviços de acordo com as normativas da **UNIMED UBERLÂNDIA**, assim como a integração de documentação necessária;
- **O recebimento de presentes, brindes, cortesias, etc., estão restritos a:**
  - Canetas, lapiseiras, lápis, agendas, cadernos, livros e outros materiais de escritório sempre **com logomarca**; e
  - Camisetas, bonés, bolsas, squeezer, necessários e outras peças de uso pessoal **com logomarca**; e
  - Em hipótese alguma colaborador da **UNIMED UBERLÂNDIA** poderá receber brindes/presentes em espécie (dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira);
  - Almoços e jantares são permitidos apenas em caráter de atividade profissional, desde que haja anuência da Gerência Administrativa. Neste caso, as despesas deverão ser rateadas conforme regras a seguir: 50% do valor total para empresa anfitriã e outros 50% para o colaborador convidado;

- Convites para palestras, eventos, workshops, seminários ou afins, patrocinados por fornecedor, poderão ser aceitos, desde que haja anuência da Gerência Administrativa Financeira e Diretoria Financeira da cooperativa;
- A **UNIMED UBERLÂNDIA** entende que presentes e/ou brindes dados a familiar do colaborador, se motivados por um relacionamento de negócio, são considerados brindes de negocio, portanto não deverão ser aceitos;
- Os funcionários deverão evitar, com todos os fornecedores, estabelecer um relacionamento, seja no aspecto pessoal ou de negócios, que possa constituir conflito de interesses, ou afetar o julgamento objetivo das situações;
- O tratamento comercial com os fornecedores deverá se estabelecer no que se refere ao merecimento, sob uma base de competência sem qualquer favoritismo. Para a escolha de um fornecedor, devem ser considerados, entre outros fatores, qualidade, valor e custo de seus produtos e serviços.

## VI. Política Interna de Compras

### Abaixo detalhamos nossa Política Interna de Compras:

As cotações de preços obtidas pela **UNIMED UBERLÂNDIA**, serão realizadas pelo Departamento de Compras/Suprimentos;

As negociações com os fornecedores são realizadas mediante à apresentação da melhor proposta técnico comercial a qual engloba: preço, qualidade, prazo e atendimento;

Existindo necessidade de reuniões ou visitas técnicas à **UNIMED UBERLÂNDIA**, estas devem ser agendadas diretamente com o Departamento de Compras/Suprimentos, respeitando-se os dias e horários agendados entre a cooperativa e fornecedores.



## VII. Produtos e Serviços Adquiridos

A **UNIMED UBERLÂNDIA** adquire produtos e serviços de diversos segmentos, desde materiais de uso contínuo: alimentos, materiais de escritório até materiais de grande valor agregado, como hospitalares.

Basicamente existem duas categorias de fornecedores: **Categoria produtos** onde a responsabilidade do fornecedor é fornecer produtos como materiais hospitalares, OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese), conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela UNIMED UBERLÂNDIA; e **Categoria Serviços** onde a responsabilidade do fornecedor é fornecer/prestar serviços de manutenção, consultoria, segurança, limpeza, obras, médicos, ensino e pesquisa, transporte e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela UNIMED UBERLÂNDIA.

**Segue abaixo as áreas/segmentos de produtos e serviços adquiridos pela Cooperativa com mais frequência:**

- Combustível;
- Equipamentos de Infraestrutura;
- Equipamentos de Refrigeração;
- Equipamentos Médico-Hospitalares;
- Gêneros Alimentícios;
- Hemoderivados;
- Materiais de Escritório;
- Materiais de Limpeza e Higiene;
- Materiais de Manutenção Geral;
- Materiais de Segurança;
- Materiais Médico-Hospitalares;
- Medicamentos;
- Móveis para Escritório;
- Peças/Acessórios para Veículos;
- Alimentação;

- Assessorias Técnicas;
- Carpintaria;
- Consultorias;
- Pintura;
- Prestação de Serviços Diversos;
- Rouparia;
- Segurança;
- Serviço de Manutenção;
- Serviços Laboratoriais;
- Serviços Técnicos Especializados;
- Palestrantes e consultores;
- Materiais de copa, limpeza e escritório;
- Serviços de manutenção (eletroeletrônico, informática, mecânica, civil e telefonia);
- Fornecimento de energia elétrica, água e telefonia;
- Mídia impressa e eletrônica (publicidade e propaganda);
- Serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.);
- Suprimentos de informática;
- Móveis de escritório;
- Equipamentos de refrigeração (condicionadores de ar);
- Equipamentos audiovisuais;
- Material de expediente;
- Material de higiene;
- Material gráfico (impressos personalizados, incluindo certificados);
- Veículos;
- Medicamentos; e
- Software e hardware.

## **VIII. Interação entre a UNIMED UBERLÂNDIA e seus Fornecedores**

A interação e a comunicação devem ser o mais transparente possível, sendo as informações confiáveis e justas.

A **UNIMED UBERLÂNDIA** espera que seus fornecedores tenham informações sobre o mercado e sobre novos desenvolvimentos, regulamentações legais e inovações para produtos e/ou serviços.

A **UNIMED UBERLÂNDIA** acredita que seus fornecedores tenham condições de desenvolver seus processos com profissionalismo e comprometimento, primando pela importância de requisitos como:

- Análise criteriosa das especificações do pedido de compra;
- Atendimento das especificações de entrega e prazos acordados;
- Fornecimento de informações imediatas, na confirmação do pedido, sobre quaisquer mudanças ocorridas;
- Fornecimento de toda a documentação solicitada;
- Fornecimento de dados estatísticos, mostrando os parâmetros críticos de teste e os parâmetros do processo, quando solicitados;
- Agilidade nas informações solicitadas;
- Flexibilidade em caso de mudanças nas quantidades e nas datas de entrega dos pedidos de compra;
- Cumprimento dos preços combinados e contratados, desde que mantido o prazo de validade da proposta;
- Realização de todos os procedimentos de faturamento de forma correta;
- Prestação de fiscalização durante todo processo de compra;
- Cumprimento das cláusulas contratuais e das negociadas;
- Conhecimento e atendimento das legislações aplicáveis à sua empresa ou ramo de atividades; e
- Comprometimento com a responsabilidade social e com o meio ambiente.

## IX. O processo de seleção e avaliação de fornecedores

O Processo de Certificação de Fornecedor e consequente cadastramento e codificação dos seus respectivos produtos e serviços fornecidos, consistem na exigência de um conjunto de requisitos legais obrigatórios relacionados com a determinação da idoneidade do fornecedor. Seu cumprimento significa que o proponente dispõe de condições para executar satisfatoriamente o objeto de certificação. Por consequência, a ausência de cumprimento destes requisitos motivará a não certificação do fornecedor, o que configura impeditivo para fornecimento de produtos e serviços para a **UNIMED UBERLÂNDIA**.

Este processo consiste na certificação Jurídica, Fiscal, Contábil e Técnica da empresa, desta forma comprovando a existência do fornecedor para o mundo jurídico, sua regularidade junto aos órgãos governamentais, capacidade para executar satisfatoriamente a proposta de fornecimento, bem como assegure que seja empresa idônea, inspecionada periodicamente e que assegure que a qualidade dos seus produtos atende aos requisitos técnicos necessários.

### Basicamente o processo de seleção e avaliação dos fornecedores tem como objetivo:

- Estabelecer um bom relacionamento com os fornecedores de materiais, produtos, bens e serviços, por meio de uma conduta ética nas relações comerciais, ou seja, prevalência do interesse institucional sobre os interesses particulares; valorização da dignidade, do decoro e da eficácia na contratação de serviços e na compra de materiais, produtos e bens, garantindo sempre uma relação de respeito com o público de seu interesse e zelo pelos benefícios gerados pelas relações comerciais transparentes e sustentáveis a partir de interesses comuns;
- Preservar a imagem e a reputação da **UNIMED UBERLÂNDIA**, na relação comercial, por meio de procedimentos que estejam de acordo com as normas éticas previstas neste documento.



## **X. Qualificação/Cadastro do Fornecedor**

O fornecedor que deseja trabalhar para a **UNIMED UBERLÂNDIA**, deve entrar em contato com o Setor de Compras/Suprimentos e expressar sua intenção mediante preenchimento de formulário para Cadastro de Fornecedores e apresentar documentação conforme o tipo de Produto/Serviço que fornece, lembrando que a cooperativa somente opera com fornecedores que emitem Nota Fiscal.

Os fornecedores qualificados devem manter seus documentos atualizados junto ao Setor de Compras/Suprimento.

### **Abaixo estão relacionados os principais documentos para cadastro de fornecedores:**

- Carta de representação;
- Ficha cadastral;
- Cartão CNPJ;
- Inscrição estadual;
- Registro na Junta Comercial;
- Alvará da Prefeitura Municipal de localização;
- Alvará do corpo de bombeiros;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Registro na ANVISA, quando exigido;
- Registro Conselhos de Classe, quando exigido;
- Autorização de funcionamento do Ministério da Saúde quando se tratar de fornecedor de medicamentos, materiais descartáveis para a saúde, OPME, produtos para alimentação especial e produtos para laboratório;
- Certificado de regularidade do responsável técnico, quando exigido;
- Certificado de boas práticas de fabricação (fabricante);
- Certificado de qualidade, certificado de boas práticas de fabricação, manual de boas práticas (ou declaração) ou visitas técnicas quando se tratar de fornecedor de alimentos perecíveis ou não perecíveis;

- Para fornecedores de gases medicinais o fornecedor deverá apresentar contrato de licença de comercialização e licença de transporte, além dos documentos supra citados;
- Os fornecedores de infra estruturas e manutenção de equipamentos de tecnologia da informações (TI), além dos documentos gerais devem fornecer atestado de capacidade técnica;
- Certidões negativas (INSS, FGTS, Receita Estadual, Federal, Municipal, trabalhista, falência e concordata, protesto);
- Contrato social;
- Ata que elegeu a diretoria;
- Demonstrações contábeis completas;
- Certidão de regularidade do responsável técnico;
- Licença de funcionamento;
- Manual de boas práticas (quando for certificado por algum órgão);
- Comprovante de realização de controle de pragas e insetos;
- Atestado de capacidade técnica emitido por três hospitais;
- Listagem de registro na ANVISA de todos os produtos que comercializa;
- Autorização do fabricante para comercialização de produtos;
- Diploma dos profissionais com profissões regulamentadas tais como: médicos, fisioterapeutas, enfermeiro, farmacêuticos etc.;
- Comprovante de pagamento da anuidade das profissões regulamentadas;
- Certificado de regularidade do responsável técnico PPCI, PPRA, PCMSO e ASO; e
- Licença para incineração;



## XI. Seleção de fornecedores

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

Para facilitar o processo de compras, o fornecedor deverá informar na cotação os dados necessários como: descrição do produto ou serviço, qualidade, preço, marca, prazo de pagamento, prazo de entrega da compra e observar o prazo de entrega do orçamento quando solicitado.

**A UNIMED UBERLANDIA espera obter, em suas compras de material, medicamentos e/ou serviços, os seguintes resultados:**

- **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 prazo de entrega:** o cumprimento do prazo definido em orçamento para entrega do produto;
- **Melhor atendimento:** buscar em nossos fornecedores atendimento ágil e eficiente, incluindo o “pós-venda” e o cumprimento de prazos de entrega;
- **Meio Ambiente e Responsabilidade Social:** buscar em nossos fornecedores o comprometimento com as diretrizes da Política do Meio Ambiente e de Responsabilidade Social.



## XII. Avaliação do fornecedor

A avaliação de fornecedores é feita com base em rígidos padrões de qualidade, capazes de garantir insumos e serviços de alto padrão. Aplica-se a avaliação em todos os fornecedores de produtos que participam ou desejam participar dos processos de cotação e de compra.

A avaliação poderá ser feita mediante preenchimento de questionário (auto-avaliação), auditorias nas instalações das empresas feitas pela **UNIMED UBERLÂNDIA** (avaliação) ou clientes da cooperativa ou solicitação de certificações e documentos que comprovem o atendimento aos requisitos mínimos necessários para ser um fornecedor da cooperativa.

### A avaliação dos fornecedores abrange os requisitos:

- **Econômico-Financeiro-Fiscal:** monitoração periódica dos fornecedores através de consultas a órgãos oficiais e entidade de proteção ao crédito, visando à manutenção de um relacionamento seguro e estável;
- **Visita Técnica:** auditorias realizadas no fornecedor e/ou em clientes do fornecedor para verificar as condições de trabalho, ambiente, processo produtivo, cumprimento de regras e legislações gerais e específicas a sua atividade;
- **Qualidade:** medição periódica do desempenho do fornecedor com relação à qualidade técnica. Verifica o atendimento às especificações, condições, apresentação e o bom funcionamento dos produtos, equipamentos, materiais, serviços e medicamentos, etc. fornecidos;
- **Conformidade:** nível de comprometimento do fornecedor com relação a cumprimentos do prazo de entrega, na quantidade correta, com o valor certo, no local exato.
- **Comercial:** disponibilidade, atendimento, eficiência, eficácia, flexibilidade; e
- **Valores:** práticas ambientais, sociais e éticas.

### Além disso, para fins de avaliação de Fornecedores é considerado os seguintes critérios:

- **Preço:** Corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Serão levadas em consideração as propostas de menor preço, desde que

atendam os demais requisitos de qualidade e prazo;

- **Qualidade:** Corresponde a 55% (cinquenta e cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Entende-se como qualidade a adequação do produto para atender as necessidades para os quais foi adquirido. A avaliação quanto à qualidade somente é realizada do fornecedor do orçamento vencedor. O produto somente é adquirido após amostra e aprovação do setor responsável pela compra e do setor usuário do produto. Caso a amostra não seja aprovada, é solicitada uma nova amostra e, se necessário, são solicitadas amostras a outros fornecedores, podendo, neste caso, com a devida justificativa, serem adquiridos com maior preço. Na entrega o produto pode ser rejeitado caso seja diferente do aprovado em amostra. Neste caso, são providenciadas novas cotações para aquisição do produto, e o fornecedor é avaliado considerando o não cumprimento deste quesito;
- **Prazo:** Corresponde a 10% (dez por cento) da qualificação do fornecedor. Esta ligada diretamente com a entrega do produto. O produto sempre tem data marcada para entrega a qual é fixada no momento do pedido. Não sendo cumprida a data determinada, uma ocorrência é registrada no cadastro do fornecedor, servindo de orientação para as próximas negociações. No caso de demasiado atraso, ao ponto de prejudicar o andamento normal de qualquer atividade o pedido pode ser cancelado, ficando, neste caso, registrada tal ocorrência na ficha do fornecedor;
- **Atendimento:** Corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor. Este quesito é avaliado desde o início do processo de compras, ou seja, a avaliação é feita antes e durante a compra e depois da entrega do produto. Já no primeiro contato deve ser avaliado o atendimento. Devem ser avaliadas as informações repassadas sobre o produto, tanto em nível de qualidade quanto de quantidade, a agilidade nas respostas, as informações sobre o andamento do processo de entrega e, se necessário, a assistência após o recebimento do produto, seja para o esclarecimentos de eventuais dúvidas ou para o cumprimento da garantia. Mesmo após o fechamento do processo de avaliação eventuais deficiências no atendimento após a entrega do produto são registradas no cadastro do fornecedor;
- **Quantidade:** Corresponde a 5% (cinco por cento) da qualificação do fornecedor em seu cadastro de avaliação. Está diretamente ligada a quantidade de produto adquirido conforme ordem de compra, ou seja, a quantidade entregue deve ser igual à solicitada. Este critério é avaliado no momento da entrega do produto. É possível não aceitar o produto, caso a quantidade esteja em desacordo com a ordem de compra, ou ainda, o produto pode ser aceito parcialmente, sendo negociada a regularização.

Mesmo a entrega sendo aceita parcialmente, a ocorrência gera registro na ficha do fornecedor e influencia na avaliação deste quesito; e

- **Recursos e/ou conhecimento técnico:** Corresponde a 20% (vinte por cento) da qualificação do fornecedor. Este quesito está diretamente ligado aos prestadores de serviço tais como: palestrantes, cursos, treinamentos, eventos, hotéis etc.

Todos os quesitos acima compõem a nota final do fornecedor, e terá a seguinte tabela de pontuação:

PONTUAÇÃO	STATUS
Acima de 90%	Fornecedor considerado excelente
De 70 até 89%	Fornecedor considerado bom
De 40% até 69%	Fornecedor considerado regular
Até 40%	Fornecedor considerado fraco

No caso de reincidência de avaliação regular ou fraca, o cadastro do fornecedor deve ser alterado para inativo, salvo orientações contrárias dos envolvidos pela aquisição do produto ou serviço.



## **XIII. Fornecedores de insumos críticos**

A **UNIMED UBERLÂNDIA** define como fornecedores críticos aqueles que impactam diretamente na qualidade do atendimento prestado ao cliente ou a segurança do produto/serviço final (tem potencial para conduzir dano aos clientes, ao patrimônio e que possa colocar em risco a continuidade operacional da cooperativa).

A avaliação no momento da entrega destes insumos é criteriosa seguindo os requisitos definidos no momento da compra como: prazo de entrega, qualidade (registro no Ministério da Saúde, validade superior a um ano, temperatura, integridade de embalagem/produto), atendimento às condições comerciais e as quantidades solicitadas.

O descumprimento dos requisitos acima poderá comprometer o tratamento do paciente, ocasionar o cancelamento de cirurgias e, conseqüentemente, a insatisfação de um cliente UNIMED, assim como retrabalho, insatisfação da equipe de saúde e perdas financeiras.

Assim, a cooperativa busca a parceria e o desenvolvimento de seus fornecedores, visando o aperfeiçoamento deste processo, a qualidade no atendimento e a satisfação de todas as partes envolvidas.

### **Para fins da análise de criticidade é empregada a seguinte classificação:**

- **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); medicamentos; materiais e equipamentos hospitalares;

- **Nível B** - Aquele que impacta parcialmente nas atividades internas e indiretamente na satisfação do cliente.

Ex.: Serviços de manutenção (eletroeletrônico, informática, mecânica, civil e telefonia); serviços de locação (salas, veículos, equipamentos, etc.); veículos; software e hardware.

- **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;

**OBS: Quando o fornecedor trabalhar com produto ou serviço enquadrado em mais de um item de criticidade, será avaliado pelo de maior grau.**

## **XIV. Modalidades de Compras**

A UNIMED UBERLANDIA utiliza as seguintes modalidades de compras e contratações:

- **Compra por coleta de preços:** são as aquisições de produtos e/ou serviços realizadas através de concorrência entre os fornecedores qualificados em nosso banco de dados. A escolha é pelo processo de menor preço que atenda as qualificações e especificações técnicas, considerando desempenho apresentado em fornecimentos anteriores. Serão sempre solicitadas, no mínimo, três cotações. No caso de serem feitas menos de três cotações isso deverá ser justificado pelo setor de compras. As compras são confirmadas, formalmente, por pedidos de compra, transmitidos por e-mail ou fax aos fornecedores;
- **Compra Emergenciais:** são as aquisições urgentes de produtos e/ou serviços, para manter o bom andamento das atividades principais da cooperativa;
- **Compras com contrato ou acordo 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.

**NOTA: 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; e
- Serviços prestados que o diferenciem da concorrência de mercado.

O Processo de compras da **UNIMED UBERLÂNDIA** está estabelecido sob as normas internas da cooperativa e a legislação vigente no país.

## Quando o “Mapa de Cotação”, mostrar dois fornecedores igualmente adequados tecnicamente e comercialmente, utilizaremos os seguintes critérios para decisão final:

- Critérios estratégicos; e
- Aspectos de Meio Ambiente e Responsabilidade Social.

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 Compras/Suprimentos.

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



## **XV. 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 no orçamento. O registro dessa verificação é feito em formulário próprio de Avaliação de Fornecedor.

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.

Independente da realização da avaliação do fornecedor, para qualquer produto considerado de qualidade “ruim”, quando de sua utilização, é preenchido o formulário para Ações de Melhoria, de acordo com o processo de Controle de Produtos Não-Conformes, Ações Corretivas, Ações Preventivas, Implementação de Melhorias e Correções.

Caso a **UNIMED UBERLÂNDIA**, ou seu cliente, pretenda executar a verificação do produto nas instalações do fornecedor, deve-se formalizar as providências de verificação pretendidas e o método de liberação do produto.

## **XVI. Propriedade da UNIMED UBERLANDIA**

Todo material que for disponibilizado ao fornecedor para a execução de proposta ou do Pedido de Compra - projetos, memoriais descritivos, planilhas orçamentárias, arte, logotipo - é de propriedade exclusiva da UNIMED UBERLANDIA e a ela será devolvido após sua utilização pelo fornecedor, não podendo ser utilizado ou divulgado, sob-hipótese alguma, sem prévia autorização.

## **XVII. Visitas à UNIMED UBERLANDIA**

As visitas de fornecedores para a apresentação de produtos ou serviços deverão ser agendadas previamente com o setor de Compras/Suprimentos pelo telefone **(34) 3239-6921**, com **Carlos**, ou pelo e-mail: **suprimentos@unimeduberlandia.com.br**

## **XVIII. Penalidades**

O Fornecedor deve dar fiel cumprimento às obrigações, realizar suas atividades de acordo com as especificações contidas no Pedido de Compra e em contrato, sob pena de aplicação das penalidades abaixo relacionadas.

### **As penalidades podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme o caso.**

- Notificação de advertência;
- Multa (prevista no documento contratual);
- Suspensão temporária de participação em cotações e/ou fornecimento, pelo prazo de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos;
- Exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados da UNIMED UBERLÂNDIA.

O Fornecedor será formalmente notificado sobre a 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.

A **UNIMED UBERLÂNDIA** poderá, sem ônus de qualquer natureza, cancelar, parcial ou totalmente, o Pedido 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.

## **XIX. Política de pagamento**

A **UNIMED UBERLÂNDIA** poderá recusar mercadoria cuja documentação apresentar irregularidades, respondendo, neste caso, o fornecedor pelos prejuízos causados por esta falta. No caso de entrega fracionada, o pagamento será efetuado conforme entregas parciais, desde que acordadas formalmente, mediante Nota Fiscal ou aceite técnico, quando cabível, ou na entrega final das mercadorias ou serviços.

A **UNIMED UBERLANDIA** apenas receberá notas fiscais emitidas até 5 dias antes da data do recebimento da mesma.

O pagamento das compras, sejam mercadorias ou serviços, será realizado conforme previamente definido no Pedido de Compra ou em contrato de prestação de serviços.

A Unimed Uberlândia tem como regra geral realizar pagamentos a fornecedores, sempre nas datas 11 (onze) e 26 (vinte e seis) de cada mês ou no primeiro dia útil seguinte, mediante apresentação da nota fiscal/fatura pertinente, acompanhada do respectivo título de cobrança, apresentadas com o mínimo 5 (cinco) dias úteis antecedentes ao pagamento, emitidos em favor da CONTRATANTE, sujeitando-se as retenções de ordem fiscal. Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal e preferencialmente com boleto bancário. Nos casos de pagamento através de depósito bancário, DOC e cheque, estes deverão ser em nome da empresa/fornecedor contratado.

### **Nas notas fiscais de serviços verificar as retenções dos impostos abaixo relacionados:**

- Lei 10.833/2013 art. 30 (Medida Provisória nº 232, 2004) - CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP;
- Regulamento do Imposto de Renda - RIR/99 (Decreto nº 3.000, de 26/03/1999 - Livro nº 3 art. 620 a 726) - IRRF;
- Instrução Normativa RFB nº 971, de 13/11/2009 que regula as normas gerais de tributação previdenciária e de arrecadação das contribuições sociais destinadas à Previdência Social e as destinadas a outras entidades ou fundos, administradas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB); e
- Lei Complementar nº 116, de 31/07/2003 que dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios

e do Distrito Federal, especialmente, a Lei Complementar nº 336 de 29/12/2003 que dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza no município de Uberlândia.

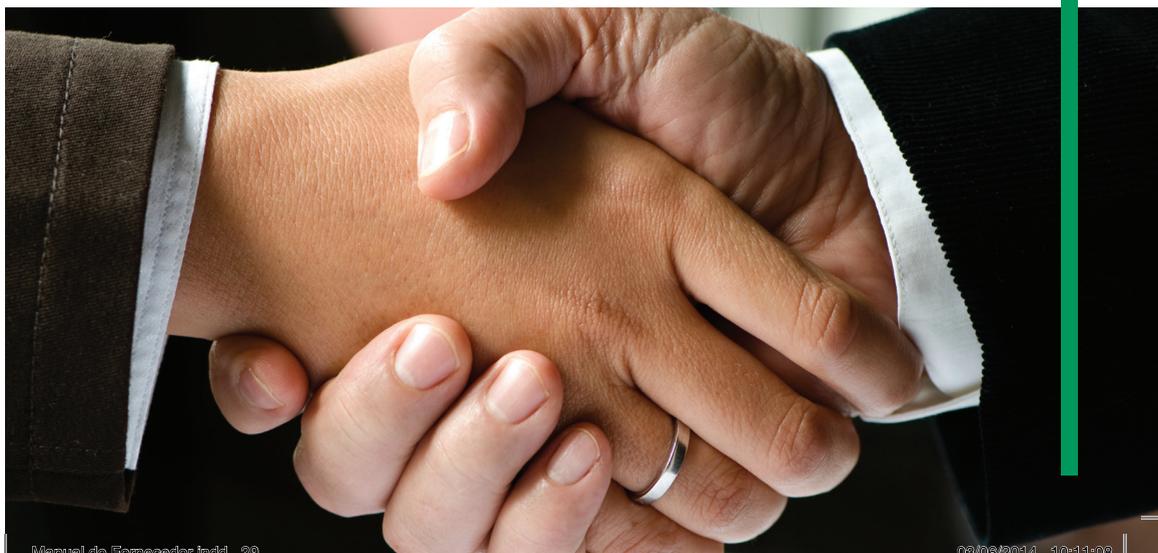
## **XX. Regras gerais de conduta**

**A UNIMED UBERLÂNDIA e seus colaboradores comprometem-se, na condução dos processos de contratação e gestão de contratos, bem como no relacionamento com fornecedores de materiais, produtos, bens e serviços, obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório, julgamento objetivo e, também, ao seguinte:**

- Atuar em consonância com valores e princípios universais, como direitos humanos, princípios e direitos fundamentais do trabalho, princípios sobre meio ambiente e desenvolvimento;
- Ver os fornecedores e os potenciais fornecedores, antes de tudo, como parceiros, zelando pela sua imagem, pelos interesses comuns e pelos compromissos acordados;
- Respeitar e valorizar a diversidade, garantindo tratamento equânime, repudiando preconceitos e discriminações de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo ou qualquer outra;
- Repudiar o trabalho infantil e o trabalho em condições degradantes e escravas, não contratando fornecedores e prestadores de serviços que adotem essas práticas;
- Zelar pela segurança no trabalho e pela segurança das instalações, equipamentos e sistemas;
- Contribuir para a inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais;
- Priorizar, observadas as disposições legais, a utilização do meio eletrônico para a realização dos processos de contratação de bens e serviços;
- Selecionar e contratar fornecedores de bens e serviços baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos de qualidade, custo e pontualidade, e exigir um perfil ético em suas gestões de responsabilidade social e

ambiental, recusando práticas de concorrência desleal, trabalho forçado ou compulsório, e outras contrárias aos princípios desse manual;

- Cumprir e exigir o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas, estabelecendo uma relação de parceria com o fornecedor;
- Prestar orientações e informações claras para permitir aos fornecedores a proposição mais adequada a ser entregue à UNIMED UBERLÂNDIA;
- Manter canais de comunicação e negociação com os fornecedores, prestadores de serviços e a sociedade em geral, incluindo no seu plano de negócio a viabilização de programas e projetos socioambientais e o patrocínio de projetos culturais que contribuam para o desenvolvimento sustentável das comunidades e para a preservação e valorização do saber e da expressão de sua cultura;
- Avaliar os fornecedores de bens e serviços com base em critérios técnicos e transparentes que privilegiem o bom desempenho e demonstrem oportunidades de melhoria para aqueles que não tenham se mostrado satisfatórios;
- Preservar as informações de caráter reservado fornecidas por qualquer um de seus fornecedores e prestadores de serviço;
- Buscar os melhores resultados para a **UNIMED UBERLÂNDIA** e disponibilizar informações atualizadas sobre contratação e gestão de contratos para todos, por meio de comunicação transparente e oportuna que lhes permita acompanhar as atividades e a performance da cooperativa, obedecendo aos procedimentos legais aplicáveis.



## **XXI. Regras de condutas para os colaboradores da UNIMED UBERLANDIA**

- Assumir o compromisso de cumprimento das normas deste Manual;
- Tratar seus parceiros e fornecedores de bens e serviços de maneira respeitosa e cordial, buscando fortalecer as relações e aperfeiçoar os processos de comunicação;
- Não aceitar convites de caráter pessoal para hospedagem, viagem e outras formas de entretenimento que possam gerar danos à imagem e/ou interesses da **UNIMED UBERLANDIA**;
- Não solicitar ou aceitar dinheiro, quaisquer vantagens ou favores de atuais ou potenciais fornecedores;
- Não aceitar presentes de fornecedores ou potenciais fornecedores, com exceção daqueles distribuídos por entidades de qualquer natureza a título de brindes, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas e que não tenham valor superior a 30% do salário mínimo vigente;
- Cumprir ou fazer cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas com os fornecedores e exigir que eles também as cumpram, mantendo relações honestas e íntegras, preservando-se os direitos de ambas as partes;
- 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 UBERLANDIA**;
- Não usar cargo, função, facilidades, amizades, tempo, posição, influências ou informações a que tenham acesso em virtude de cargo ou função, para obter favorecimento para si ou para outrem no processo de contratação e gestão de fornecedores;
- Fortalecer o compromisso individual como base nos esforços coletivos de atendimento sistemático dos indicadores e das metas.

## **XXII. Regras de condutas para fornecedores de bens e serviços para a UNIMED UBERLÂNDIA**

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 os contratos e processos de aquisição com a **UNIMED UBERLÂNDIA**;
- Demonstração de pro atividade 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 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 concorrência, buscando informações de maneira lícita e conforme a moral.

## **XXIII. Política de privacidade**

- 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.

## **XXIV. Relações com os colaboradores**

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

## **XXV. 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 da prevenção e minimização dos riscos do ambiente de trabalho;
- Estimular os trabalhadores a adotar hábitos saudáveis de lazer, esporte, higiene e alimentação, visando o bem-estar coletivo.



## **XXVI. Meio ambiente**

- Observar e cumprir a legislação ambiental vigente;
- Adotar práticas de sustentabilidade ambiental;
- Cumprir a função socioambiental.

## **XXVII. Boas práticas em sustentabilidade**

A **UNIMED UBERLÂNDIA** entende que são de extrema importância as boas práticas em sistemas de gestão que contribuam para a sustentabilidade, como a conservação do meio ambiente para evitar a poluição e a valorização das condições humanas necessárias para desempenho dos trabalhos de forma digna, segura e saudável.

A **UNIMED UBERLÂNDIA** entende que seus fornecedores são extensões do sistema de gestão sustentável. Sendo assim, recomenda a seus fornecedores a prática da gestão sustentável, melhorando sempre as relações laborais com o meio ambiente, com seus colaboradores e com a sociedade.



## **Elaboração, distribuição e informações**

Unimed Uberlândia Coop. Reg. Trab. Médico LTDA

Avenida João Pinheiro, 639, Centro, 38400-126, Uberlândia - MG

34 3239 6900

[www.unimeduberlandia.coop.br](http://www.unimeduberlandia.coop.br)

## **Elaboração**

Equipe Técnica da Gestão Administrativa Financeira - Controladoria

## **Projeto Gráfico**

Equipe Técnica da Gestão de mercado - Marketing



34 **3239 6933**  
AV. JOÃO PINHEIRO, 639  
UBERLÂNDIA - MG

**WWW.UNIMEDUBERLANDIA.COOP.BR**

**Unimed**   
Uberlândia

CUIDAR DE  
VOCÊ. **ESSE É  
O PLANO.**