



|||| MANUAL DO ||||

# Fornecedor

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.





# Índice

Manual do fornecedor.....	4
Diretrizes organizacionais.....	6
Missão.....	6
Visão.....	6
Negócio.....	6
Valores.....	6
Política da qualidade.....	7
Política de sustentabilidade.....	7
Política de fornecedores.....	7
Dados cadastrais das estruturas.....	7
Código de conduta para fornecedores.....	9
Seleção de fornecedores.....	10
Ouvidoria de fornecedores.....	13
Pesquisa de satisfação.....	13
Fórum do conhecimento.....	13
Orientações de fornecimento.....	14
Entrega de materiais.....	14
Prestação de serviços.....	15
Formas e prazos de pagamento.....	16
Avaliação de fornecedores.....	16
Suspensão das atividades.....	16
Anotações.....	17

# MANUAL DO FORNECEDOR

Este manual tem o objetivo de disseminar informações sobre o processo de Gestão de Fornecedores da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, a fim de mantê-los atualizados e comprometidos com as diretrizes da Cooperativa, bem como estimular a melhoria contínua e busca da excelência da cadeia de suprimentos. Além disso, este manual visa informar aos fornecedores o processo de aquisição adotado e as regras utilizadas para qualificar, selecionar e avaliar o desempenho.

Sempre que necessitar, entre em contato conosco pelos canais:  
E-mail  
Contato telefônico  
Visita

**Site Unimed:** Possuímos um canal direto para fornecedores dentro do site ([www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)). Clique em “Fale Conosco” e após “Fornecedores” no menu superior.



Teremos satisfação em atendê-lo e esclarecer suas dúvidas relacionadas a Logística:



# *DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS*

É o conjunto de normas e valores assumidos pela Unimed VTRP, que asseguram a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo o desenvolvimento e a satisfação de seus médicos cooperados, colaboradores e clientes. Acima de tudo, é nossa forma de consolidar o posicionamento da Cooperativa em gerir a saúde dos clientes.

## *MISSÃO*

Gerar soluções em saúde aos clientes.

## *VISÃO*

Ser inovadora em gestão da saúde.

## *NEGÓCIO*

Gestão da saúde.

## *VALORES*

- Integridade: princípio de conduta
- Comprometimento: real envolvimento com o negócio
- Adaptabilidade: mudança e adaptação como parte inerente da evolução
- Cooperação: união e respeito mútuo para o bem comum
- Aprendizagem Contínua: disposição para aprender, desaprender e reaprender

# *POLÍTICA DA QUALIDADE*

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

# *POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE*

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da Cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.

# *POLÍTICA DE FORNECEDORES*

Planejar, qualificar e controlar os recursos necessários para a execução dos processos de forma eficiente, atendendo aos objetivos da organização e focando a segurança e qualidade do cuidado e dos serviços.

# *DADOS CADASTRAIS DAS ESTRUTURAS*

**Razão social:** Unimed Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda

## **LAJEADO**

### **Sede**

CNPJ: 87.300.448/0001-09

Inscrição Estadual: 072/0135443

Av. Pirai, 155, São Cristóvão - Lajeado/RS. CEP: 95913-148

Telefone: (51) 3714-7110

## **LAJEADO**

### ***Escritório no Centro***

Av. Benjamin Constant, 1058, Centro - Lajeado/RS. CEP: 95900-104

## **ENCANTADO**

### ***Escritório e Espaço Viver Bem Encantado***

Rua Duque de Caxias, 503, salas 108 e 408, Centro - Encantado/RS.  
CEP: 95960-000

## **ESTRELA**

### ***Escritório Estrela***

Rua Geraldo Pereira, 315, sala 105, Centro - Estrela/RS. CEP: 95880-000

## **TAQUARI**

### ***Escritório Taquari***

Rua Sete de Setembro, 2437, sala 1, Centro - Taquari/RS. CEP: 95860-000

## **TEUTÔNIA**

### ***Escritório Teutônia***

Rua Santos Dumont, 957, sala 101, Languiru - Teutônia/RS. CEP: 95890-000

## **SANTA CRUZ DO SUL**

### ***Núcleo de Atendimento***

Rua Sete de Setembro, 561, Centro - Santa Cruz do Sul/RS. CEP: 96810-186

### ***Clínica de Oncologia***

Rua Marechal Floriano, 1578, Centro - Santa Cruz do Sul/RS. CEP: 96830-012

### ***Relacionamento com Clientes e Comercial***

Rua Marechal Deodoro, 166, Centro - Santa Cruz do Sul/RS. CEP: 96810-022

## **VENÂNCIO AIRES**

### ***Escritório e Espaço Viver Bem Venâncio Aires***

Rua Reinando Schmaedecke, 1175, Centro - Venâncio Aires/RS CEP: 95800-000

## **Auditório**

Rua Tiradentes, 890, Centro - Venâncio Aires/RS CEP: 95800-000

## **CHARQUEADAS**

**Centro Clínico, Saúde Ocupacional e Comercial**

Rod RS 401, Km 19, 605, Centro – Charqueadas/RS CEP: 96745-000

# **CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES**

A Unimed VTRP não é condescendente com a exploração do trabalho escravo ou infantil, nem com qualquer outra forma de degradação das condições humanas de trabalho. A Cooperativa mantém vínculos comerciais com empresas que possuem as mesmas preocupações em relação à responsabilidade social e ambiental. Exige de seus parceiros comerciais um posicionamento contrário a condutas que causem desrespeito e constrangimento às pessoas, como emprego de palavras ofensivas, intimidação, assédio moral, sexual e agressão psicológica ou física.

Para estabelecer, com transparência e imparcialidade, parcerias com fornecedores e prestadores de serviços, adotamos as seguintes práticas de gestão:

- Contrata somente empresas idôneas, que atendam às obrigações legais e aos pré-requisitos definidos em procedimentos específicos;
- Exige o cumprimento de procedimentos de saúde e segurança necessários às suas atividades;
- É responsabilidade do colaborador informar ao seu gestor quando um fornecedor ou prestador de serviço prejudicar os interesses da Cooperativa ou desconsiderar as questões legais, tributárias, de trabalho ou meio ambiente.

# *SELEÇÃO DE FORNECEDORES*

A seleção abrange requisitos mínimos para a seleção de fornecedores de produtos/serviços que impactam diretamente nos clientes externos, internos e nos processos da nossa Cooperativa.

Com o objetivo de garantir a idoneidade da empresa fornecedora, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo solicita o atendimento dos requisitos e apresentação das documentações conforme abaixo:

- Preço compatível ao mercado;
- Possuir nota fiscal;
- Condição de pagamento conforme acordado no momento da compra, preferencialmente considerando 30 dias de prazo a partir do faturamento.
- Prazo de entrega conforme acordado no momento da compra, sendo até 96 horas para distribuidoras e até 10 dias úteis no caso de laboratórios. Casos urgentes, as compras serão para atendimento entre 24horas e 72 horas, dependendo da situação.  
Será solicitada cotação de mais de um fornecedor sempre que possível. Não necessariamente será adquirido o produto de menor valor, ou seja, a complexidade aumenta em função das características do item ou serviço a ser comprado, pois as exigências podem ser maiores ou menores, então, são considerados também:
  - Habilidade técnica: O fornecedor possuir habilidade técnica para produzir ou fornecer o produto desejado;
  - Capacidade produtiva: A produção deve ser capaz de satisfazer às especificações do produto de forma consciente, ao mesmo tempo produzindo o menor número possível de defeitos;

- Confiabilidade: O fornecedor ser confiável, reputado e financeiramente sólido. Sempre que necessário serão solicitados documentos, bem como informações quanto ao produto/serviço junto a empresas parceiras e/ou outras Unimed's;
- Pós-venda: Se o produto tem natureza técnica ou provavelmente necessitará de peças de reposição ou apoio técnico, o fornecedor deve ter um bom serviço de atendimento pós-venda;
- Localização do fornecedor: Algumas vezes é necessário/recomendável que o fornecedor esteja próximo do comprador, ou, pelo menos, mantenha um estoque local. Serão priorizados pequenos fornecedores, empresas locais e cooperativas;
- Desempenho econômico quando pertinente (construção de grande porte – exemplo Nova Sede): Consulta ao Serasa, Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE).

## DOCUMENTOS POR TIPO DE FORNECEDOR

<b>Documentos</b>	<b>Medicamentos e Materiais de Farmácia</b>	<b>Serviços Críticos</b>	<b>Medicamentos Importados</b>
Contrato Social, ATAS e/ou Alterações Contratuais	X	X	X
Alvará de Localização	X	X	X
Alvará Sanitário	X	X (quando pertinente)	X (quando pertinente)
LO (Licença de Operação)		X (quando pertinente)	
CRT ou CRF (Certificado de Responsabilidade Técnica)	X		X (quando pertinente)
Validação da Atividade Cartão CPNJ			X (quando pertinente)
Certidões negativas de tributos Federais, Estaduais e Municipais		X (no contrato)	
Certidão negativa de Previdência Social		X (no contrato)	
Certidão de regularidade de FGTS		X (no contrato)	
PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais)		X (quando pertinente)	
PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional)		X (quando pertinente)	

Para fornecedores de serviço, ainda solicitamos os documentos abaixo, com o objetivo de garantir a segurança:

- PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais);
- PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);
- ASO (Atestado de Saúde Ocupacional);
- Apresentar fichas de entrega e comprovação de treinamento para o uso de EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) e outros que são necessários de acordo com a ordem de serviço.

Para fornecedor Microempreendedor Individual (MEI) que realiza serviço de hidráulica, eletricidade, pintura, alvenaria, carpintaria e manutenção ou reparo de veículos, é necessário realizar o cadastro no link **[unimed.me/cadastroautonomo](http://unimed.me/cadastroautonomo)**, sendo obrigatório o envio da nota fiscal no mesmo dia da emissão.

Em casos de formalização de contrato são solicitados os seguintes documentos:

- Certidões negativas de tributos Federais, Estaduais e Municipais;
- Certidão negativa de Previdência Social;
- Certidão de regularidade de FGTS;
- Contrato Social.

## ***OUVIDORIA DE FORNECEDORES***

Disponível no site ([www.unimedvtrp.com.br/fornecedores](http://www.unimedvtrp.com.br/fornecedores)) para contato dos fornecedores diretamente com os Gerentes. Este canal pode ser utilizado para o envio de sugestões, opiniões, reclamações e elogios.

## ***PESQUISA DE SATISFAÇÃO***

Desde 2009, a Cooperativa realiza a Pesquisa de Satisfação dos Fornecedores a cada dois anos, com o intuito de medir as percepções sobre aspectos do fornecedor com a operadora de saúde.

Além disso, a pesquisa possibilita alinhar os interesses e fortalecer o relacionamento com este público. As oportunidades de melhoria pontuadas na pesquisa são avaliadas, buscando fortalecer ainda mais esta relação.

## ***FÓRUM DO CONHECIMENTO***

A Unimed VTRP realiza um encontro voltado a seus públicos, a cada dois anos, com objetivo de qualifica-los.

# *ORIENTAÇÕES DE FORNECIMENTO*

- Os únicos documentos que formalizam uma negociação são os Pedidos de Compra e os Contratos de Fornecimento;
- Registre o número do Pedido de Compra na emissão da nota fiscal;
- Entregue os produtos acompanhados de suas respectivas notas fiscais no endereço informado no pedido de compra;
- Não forneça produtos nem altere qualquer condição do Pedido de Compra, sem o conhecimento prévio da Logística;
- Mantenha sigilo e confidencialidade sobre as informações pertinentes ao fornecimento.
- No caso de faturamento de medicamentos, encaminhe o laudo da medicação.

# *ENTREGA DE MATERIAIS*

Para efetuar a entrega de materiais é necessário observar os seguintes critérios:

- Prazo combinado;
- Horário de entregas das 8h às 11h e das 14h às 17h, de segunda a sexta-feira;
- O acesso deverá ocorrer pela guarita, na Sede em Lajeado;
- Aguardar a inspeção do produto, se condizente com a ordem de compra e nota fiscal;
- Nos demais escritórios, conforme combinado com o comprador ou observado no pedido de compra.

# *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS*

Para as empresas que executam serviços é importante a atenção às questões descritas abaixo:

- Apresentação na área de Logística, com exceção de serviços contínuos;
- Utilização de crachá ou uniforme de identificação;
- Utilização de EPI's;
- Caso o fornecedor venha a subcontratar outra empresa para prestar serviço para a cooperativa, deve comunicar a Logística;
- Consultar a Logística sobre horários para a execução dos serviços;
- Manter limpos os ambientes;
- Não fumar nos ambientes;
- É importante ter discrição no ambiente em que está realizando os serviços;
- Evitar manter conversas paralelas em ambientes onde as pessoas estão trabalhando ou realizando atendimento;
- Não utilizar o telefone Unimed VTRP, exceto quando autorizado. Caso necessite utilizar o celular, fazê-lo com discrição e o mais breve possível, com o intuito de não atrapalhar as atividades;
- Não permanecer no ambiente de trabalho durante o seu intervalo;
- Toda e qualquer refeição como jantar, almoço e lanche, deve ser realizada no horário de intervalo;
- Caso ocorram reclamações quanto ao tratamento de um colaborador da Unimed, informar a Coordenação da Logística ou via site na ouvidoria para fornecedores.

# *FORMAS E PRAZOS DE PAGAMENTO*

- Os pagamentos serão realizados sempre nos dias 10 (dez), 20 (vinte) ou 30 (trinta) do mês correspondente, sendo necessário que a Unimed acuse o recebimento da nota fiscal com 15 (quinze) dias de antecedência à data do pagamento;
- Notas fiscais de serviços são aceitas somente com emissão e entrega entre os dias 01 (um) a 20 (vinte) do mês vigente, para os devidos recolhimentos de impostos;
- As notas fiscais eletrônicas e boletos devem ser encaminhadas para o e-mail [aquisicao@unimedvtrp.com.br](mailto:aquisicao@unimedvtrp.com.br). Quando compra de medicamentos, encaminhar para [farmacia@unimedvtrp.com.br](mailto:farmacia@unimedvtrp.com.br).

## *AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES*

A cooperativa avalia todas as entregas com base no registro de não conformidades, tanto de serviços como de produtos.

Os fornecedores considerados críticos para o processo são comunicados da avaliação por correspondência.

## *SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES*

Os fornecedores com condutas, práticas consideradas irregulares ou em desacordo com os princípios e valores da Unimed VTRP, poderão ser advertidos verbalmente e, após, suspensos do quadro de fornecedores da Cooperativa. Também poderão ser executadas ações conjuntas visando desenvolvimento para dar seguimento aos trabalhos ou o retorno às atividades.

# *ANOTAÇÕES*

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

