

**Unimed** 

Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS

# //// MANUAL DO //// **Fornecedor**



## Índice

Manual do fornecedor.....	3
Diretrizes organizacionais.....	4
Missão.....	4
Visão.....	4
Negócio.....	4
Valores.....	4
Política da qualidade.....	5
Política de sustentabilidade.....	5
Política de fornecedores.....	5
Seleção de fornecedores.....	5
Prestação de serviços.....	7
Documentação.....	8
Dados cadastrais das estruturas.....	8
Código de conduta para fornecedores.....	10
Proteção de dados pessoais e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....	10
Ouvidoria de fornecedores.....	12
Fórum do conhecimento.....	13
Orientações de fornecimento.....	13
Entrega de materiais.....	13
Formas e prazos de pagamento.....	14
Avaliação de fornecedores.....	14
Suspensão das atividades.....	14

# MANUAL DO FORNECEDOR

Este manual tem como objetivo fornecer informações sobre o processo de Gestão de Fornecedores da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo. Nossa meta é manter os fornecedores atualizados e comprometidos com as diretrizes da Cooperativa, além de promover a melhoria contínua e a busca pela excelência na cadeia de suprimentos. O manual também orienta sobre o processo de aquisição, a contratação de serviços e as regras para qualificação, seleção e avaliação de desempenho dos fornecedores.

Para dúvidas ou necessidades, entre em contato conosco pelos seguintes canais:

E-mail

Telefone

Visita

Adicionalmente, disponibilizamos um canal direto para fornecedores em nosso site: [www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br). Clique em "Fale Conosco" e selecione "Fornecedores" no menu superior.



# *DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS*

É o conjunto de normas e valores assumidos pela Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 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.

## *PROPÓSITO*

Cuidar uns dos outros.

## *MISSÃO*

Prover soluções de saúde aos clientes.

## *VISÃO*

Ser reconhecida no cuidado integral em saúde.

## *VALORES*

- Atitude inovadora: transformando ideias em resultados
- Integridade: princípio de conduta
- Cooperação: união e respeito mútuo para o bem comum
- Aprendizagem Contínua: disposição para aprender, desaprender, reaprender e evoluir
- Comprometimento: real envolvimento com o negócio

## *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*

A política de Fornecedores tem como objetivo 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.

## *SELEÇÃO DE FORNECEDORES*

Com o objetivo de garantir a idoneidade da empresa fornecedora, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo solicita o atendimento dos requisitos a 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 de medicamentos e até 10 dias úteis no caso de laboratórios. Casos urgentes, as compras serão para atendimento entre 24 horas e 72 horas, dependendo da situação.

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);
- Sustentabilidade: Sempre que possível avaliar a disponibilidade de produtos ecologicamente corretos (custo x benefício x impacto no meio ambiente).

# PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- Apresentação na área Contratante, 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 área Contratante;
- Consultar a área Contratante 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 Vales do Taquari e Rio Pardo, 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 área Contratante ou via site na ouvidoria para fornecedores.



# DOCUMENTAÇÃO

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo solicita a atualização de documentações, conforme definido por cada processo.

No momento da contratação o fornecedor poderá receber uma relação quanto as necessidades para andamento do cadastro e posterior realização do serviço.

## 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: Isento

Farmácia

CNPJ: 87.300.448/0028-29

Inscrição Estadual: Isento

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 Encantado**

Rua Dique 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 Venâncio Aires***

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

## **CHARQUEADAS**

### ***Escritório Charquadas***

Rod RS 401, Número 1003, Centro Charqueadas/RS. CEP: 96745-000

# *CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES*

Na Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, temos o compromisso de manter um ambiente de trabalho ético e respeitoso. Nosso Código de Conduta reflete os valores e princípios que orientam nossas ações e decisões diárias.

Você pode acessar nosso Código de Conduta completo em nosso site, onde encontrará diretrizes sobre comportamentos esperados, integridade nas relações profissionais e a importância do respeito mútuo (<https://www.unimedvtrp.com.br/codigo-de-conduta>)

## *PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)*

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais das pessoas naturais, definindo as hipóteses em que tais dados podem legitimamente ser tratados por terceiros e estabelecendo mecanismos de proteção aos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, direitos relacionados à esfera informacional do cidadão.

A referida Lei traz uma série de direitos aos titulares, a fim de assegurar a transparência e a tutela da intimidade e privacidade nos tratamentos de dados pessoais realizados. Nesse sentido, a Lei pretende aumentar o controle do titular quanto aos seus dados pessoais, além de elevar o nível de maturidade, ética e competitividade das organizações.

O respeito e correto tratamento dos dados pessoais de todos os nossos públicos de interesse faz parte de nosso compromisso diário. A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo está constantemente aprimorando seus processos internos para promoção e consolidação de uma cultura de proteção de dados pessoais, e, por isso, visa contratar fornecedores com o mesmo nível de comprometimento.

Através deste Manual e das cláusulas previstas no contrato e/ou Termo de Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoas firmado(s) com a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, os fornecedores contratados estão cientes que deverão possuir medidas implementadas para segurança e proteção dos dados pessoais e que se responsabilizarão em caso de incidentes (acesso indevido, não autorizado e/ou por vazamento ou perda de dados pessoais) relativos aos tratamentos que lhe competem.

Nesse sentido, os fornecedores deverão cumprir as seguintes diretrizes específicas de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, sem prejuízo das definições previstas no contrato e/ou Termo de Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais assinado(s):

O fornecedor deverá operar em conformidade com as melhores práticas de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, devendo tratar todos os dados e informações que tiver acesso durante a prestação dos serviços como confidenciais e não poderão ser divulgados sem autorização prévia;

Realizar treinamentos regulares para funcionários sobre as boas práticas em privacidade e proteção de dados pessoais;

Tratar os dados pessoais apenas para os fins aos quais foram coletados, sendo que estes não deverão ser retidos por mais tempo do que o necessário;

Coletar apenas os dados estritamente necessários para a prestação do serviço.

É fundamental que os fornecedores compreendam a importância dessas regras e as integrem em suas operações diárias para garantir a proteção adequada dos dados e informações dos públicos que se relacionam com a Unimed VTRP.

Em caso de se verificar infração à lei ou irregularidade no tratamento de dados pessoais relativa à relação mantida entre Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo e fornecedor, tal infração ou irregularidade, assim que identificada, será comunicada à Unimed VTRP para que tome as medidas técnicas e/ou administrativas cabíveis, em prazo razoável a ser determinado por esta em conformidade com a gravidade e amplitude do incidente, sendo possível, conforme volume de dados pessoais tratados e sua natureza (dados pessoais sensíveis, por exemplo), ser suspensa a prestação de serviços até que se corrija o impasse. No mesmo prazo assinalado para a correção, poderá, o fornecedor, apresentar justificativa formal para fins de apuração de responsabilidades, a serem aplicadas em conformidade com o contrato e/ou Termo de Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais firmado(s) entre as partes.

## *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.

## *FÓRUM DO CONHECIMENTO*

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

## *ORIENTAÇÕES DE FORNECIMENTO*

- Os únicos documentos que formalizam uma negociação são o Pedido de Compra (Ordem de Compra) e os Contratos de Fornecimento;
- Registre o número do Pedido de Compra (Ordem de Compra) na emissão da nota fiscal;
- Entregue os produtos acompanhados de suas respectivas notas fiscais no endereço informado no Pedido de Compra (Ordem de Compra);
- Não forneça produtos nem alter qualquer condição do Pedido de Compra (Ordem de Compra), sem o conhecimento prévio da área Contratante;
- 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 combiado;
- Horário de entregas das 8h às 11h e das 14h às 17h, de segunda a quinta-feira. Nas sextas, até 16h30.
- 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 (Ordem de Compra).

## *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 comente com emissão e entrega entre os dias 01 (um) a 20 (vinte) do mês vigente, para os devidos recolhimentos de impostos;

## *AValiação DE FORNECEDORES*

A cooperativa realiza a avaliação de seus fornecedores conforme requisitos estabelecidos para cada grupo.

Os fornecedores críticos são comunicados pelas respectivas áreas da cooperativa quanto à forma de avaliação.

Dúvidas, faça contato!

## *SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES*

Os fornecedores com condutas, práticas consideradas irregulares ou em desacordo com os princípios e valores da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 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.

**Unimed**



Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS

ANS nº 30639-8