

MANUAL DE REQUISITOS PARA FORNECEDORES

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Unidades da Unimed Nordeste – RS.....	5
3. Premissas básicas de fornecimento	7
3.1 Documentação necessária para homologação dos fornecedores especiais.....	7
3.1.1 Medicamentos.....	7
3.1.2 Material de Consumo Hospitalar, Saneante e Laboratório.....	7
3.1.3 Órteses, Próteses e Nutrição Parenteral.....	8
3.1.4 Alimentos Perecíveis.....	8
3.1.4.1 Alimentos Perecíveis – Carnes, ovos e laticínios	8
3.1.5 Produtor Rural – Hortifrutigranjeiros in natura	8
3.1.6 Nutrição Enteral.....	8
3.1.7 Manutenção Predial e Serviços Terceirizados.....	8
3.2 Padronização de Materiais e Medicamentos.....	8
4. Critérios de Qualificação e Avaliação de Fornecedores.....	9
4.1 Avaliação de Fornecedores.....	9
4.2 Desomologação de Fornecedores.....	10
4.3 Ação Corretiva.....	11
5. Comunicação com Fornecedores.....	11
6. Informações Gerais.....	11

1. APRESENTAÇÃO

Estamos vivendo na era da competitividade e da qualidade intrínseca. O mercado e os consumidores estão cada vez mais exigentes, preço e qualidade não são mais diferenciais, são requisitos básicos; a legitimidade social tornou-se um diferencial para a sobrevivência das empresas.

Frente a este cenário a **Unimed Nordeste RS** busca cada vez mais a melhoria contínua nos seus serviços, processos e na gestão do seu negócio, que prevê uma política de responsabilidade social, comprometida com a sustentabilidade da comunidade entorno.

Na busca pela excelência a gestão da cadeia de suprimentos é um fator estratégico de sobrevivência na Cooperativa.

Visando estreitar as relações com nossos fornecedores e parceiros, foi elaborado um sistema de desenvolvimento da cadeia de suprimentos, sendo que uma das ferramentas desse sistema é o **Manual de Requisitos para Fornecedores**.

O objetivo do manual é comunicar aos fornecedores e parceiros da Unimed Nordeste RS, o Sistema de Gestão Integrado conforme a NBR ISO 9001:2000 e a Acreditação Hospitalar, as políticas de gestão de Responsabilidade Social, bem como informar os requisitos específicos para inclusão e manutenção na rede de fornecedores.

Este manual explica as diretrizes adotadas pela Unimed Nordeste RS, no seu processo de desenvolvimento e gestão de sua rede de fornecedores e deverá ser usado como guia de orientação em todas as etapas deste processo.

Com o comprometimento em obter a satisfação de nossos clientes internos e externos, esperamos de nossos fornecedores ações de melhoria contínua, buscando atender e exceder as expectativas e requisitos deste Manual.

Para conhecer melhor a Unimed Nordeste RS acesse nosso site:

www.unimed-ners.com.br

Uma das mais conceituadas certificações disponível no meio empresarial acaba de ser conferida à Unimed Nordeste-RS. A cooperativa médica conquistou a certificação perante a **NBR ISO 9001:2000**, pelo organismo certificador Bureau Veritas Certification, em todos os seus serviços. Para tanto, foram auditados 39 processos, em mais de 16 cidades da área de abrangência. A NBR ISO 9001:2000, que tem como focos o cliente e a melhoria contínua dos processos, é reconhecida mundialmente como o padrão internacional de qualidade.

Além disso, o Hospital Unimed conquistou a Acreditação Hospitalar, em Nível 2, depois de passar por avaliações realizadas pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG). O certificado, concedido pela Organização Nacional para Acreditação (ONA), classifica o serviço como Acreditado Pleno. Esse importante diferencial – cujo foco se concentra na qualidade e na segurança da assistência prestada ao paciente – é o resultado de um trabalho existente desde o início da construção da instituição. Durante seus três anos de existência,

Elaboração: José Ricardo Knapp	Aprovação: Marcos Zago	Revisão: 02	Código: IM-SUP-001	Página/Total: 3/11
--	----------------------------------	-----------------------	------------------------------	------------------------------

funcionários se envolveram na busca da Acreditação, imprimindo qualidade em seus serviços – minuciosamente analisados, já que os avaliadores checaram os processos de todos os setores.

A Unimed optou por implantar um Sistema de Gestão Integrado, baseado nessas duas certificações, porque seus propósitos impulsionam a visão estratégica da cooperativa médica, que é de ser um referencial no Sistema Unimed Brasil.

NEGÓCIO (o que somos?)

Ser a solução em saúde. Saúde é Vida.

VISÃO ESTRATÉGICA (onde queremos chegar?)

A excelência em gestão da saúde pela qualidade, inovação e resultados, deve identificar-nos como referencial no Sistema Unimed Brasil.

MISSÃO (o que fazer para chegar lá?)

Assegurar a satisfação dos clientes, pela promoção da saúde e prevenção de doenças, com soluções fundamentadas nos princípios cooperativistas.

VALORES (como agir para fazer?)

Ética

Qualificação médica

Criatividade e habilidade individual cooperativadas

Competências competitivas

Responsabilidade social

Comprometimento com os princípios cooperativistas

Comprometimento com o sucesso

Flexibilidade para mudanças e inovações

Orientação para o resultado

Auto-sustentabilidade

POLITICA DA QUALIDADE

Qualidade é fator preponderante da satisfação dos clientes na promoção da saúde e prevenção da doença, através da melhoria contínua dos processos.

2. UNIDADES DA UNIMED NORDESTE RS

SEDE ADMINISTRATIVA

Rua Moreira César, 2400 – Pio X
95034-000 - Caxias do Sul - RS
Fone: (54)3220.2000
Fax: (54)3220.2010
E-mail: unimed@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta-feira, das 7h30minh às 19h

MEDICINA PREVENTIVA

Rua Sinimbu, 1183
95020-001 - Caxias do Sul – RS
Fone/Fax: (54)3225.5272
E-mail: medicina@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta-feira, das 8h às 11h50min
e das 13h20min às 18h10min

HOSPITAL UNIMED

Rua Carlos Bianchini, 1744
Marechal Floriano
95013-000 - Caxias do Sul
Fone: (54) 3202.9000
Fax: (54) 3202. 9030

SAÚDE OCUPACIONAL

Rua Bento Gonçalves, 2302 – Centro
CEP 95020-412
Fone: (54)3220.2181
Fax: (54)3220.2175
E-mail: saudeocupacional@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 11h50min e
das 13h20min às 18h10min

POSTO DE VENDAS HOSPITAL POMPEIA

Avenida Júlio de Castilhos, 2163 – Centro
95010-005 - Caxias do Sul – RS
Fone: (54)3202.1010
E-mail: vendas@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta-feira, das 8h às 11h50min e
das 13h20min às 18h10min

PRONTO-ATENDIMENTO UNIMED 24 HORAS

Caxias do Sul

Rua Pinheiro Machado, 2321 – Centro
95020-172 - Caxias do Sul - RS
Fone/Fax: (54)3220.2135

Bento Gonçalves

Rua Assis Brasil, 613 – Centro
95700-000 - Bento Gonçalves - RS
Fone: (54)3451.5661

Farroupilha

Avenida Independência, 620 – Centro
95180-000 - Farroupilha - RS
Fone: (54)3268.4044

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Caxias do Sul

Rua Pinheiro Machado, 2321 – Centro
95020-172 - Caxias do Sul - RS
Fone/Fax: (54)3220.2155

Farroupilha

Avenida Independência, 620 – Centro
95180-000 - Farroupilha - RS
Fone: (54)3268.9555

NÚCLEOS REGIONAIS

Antônio Prado

Travessa Dr Osvaldo Hampe, 270
95250-000
Fone/Fax: (54)3293.2366
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

Bento Gonçalves

Rua Assis Brasil, 613
95700-000
Fone/Fax: (54)3452.8948
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

NÚCLEOS REGIONAIS

Carlos Barbosa

Rua Júlio de Castilhos, 01, salas 08,09 e 10
95185-000
Fone/Fax: (54)3461.2367
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h30min às 12h e
das 13h às 18h

Farroupilha

Rua Júlio de Castilhos, 651/18
95180-000
Fone/Fax: (54)3261.3183
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

Flores da Cunha

Rua Borges de Medeiros, 1360/04
95270-000
Fone/Fax: (54)3292.1533
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

Garibaldi

Travessa 31 de Outubro, 07
95720-000
Fone/Fax: (54)3462.3757
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

Nova Petrópolis

Rua 7 de Setembro, 470/01
95150-000
Fone/Fax: (54)3281.4252
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

São Marcos

Rua Padre Feijó, 348/05
95190-000
Fone/Fax: (54)3291.4848
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 8h às 12h e
das 13h20min às 18h

**LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS
UNIMED**

Caxias do Sul – Centro

Rua Pinheiro Machado, 2347
95020-172 – Caxias do Sul
Fone: (54) 3220.2160
Fax: (54) 3220.2166
E-mail: labcaxias@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 7h às 18h50min
Sábados, das 7h às 13h

Caxias do Sul – Hospital Unimed

Rua Carlos Bianchini, 1744
Marechal Floriano
95013-000 - Caxias do Sul – RS
Fone: (54) 3202.9051
Fax: (54) 3202.9051
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 7h às 19h
Sábados, das 7h30min às 11h30min

Farroupilha

Rua Júlio de Castilhos, 651/10
95180-000 - Farroupilha
Fone: (54) 3261.4652
Fax: (54) 3261.4652
E-mail: labfar@unimed-ners.com.br
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 7h às 11h50min e
das 13h20min às 18h
Sábados, das 7h às 12h

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Rua Carlos Bianchini, 1744
Marechal Floriano
95013-000 - Caxias do Sul – RS
Fone: (54) 3202.9300
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 7h às 19h
Sábados, das 7h30min às 11h30min

FARMÁCIA UNIMED

Av. Julio de Castilhos, 2205
95010-005 - Caxias do Sul – RS
Fone: (54) 3221.2424
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta, das 7h às 23h
Sábados, Domingos e Feriados das 8h às 20 hs.

3. PREMISSAS BÁSICAS DE FORNECIMENTO

O comprador encaminhará ao fornecedor, via e-mail ou fax, solicitação para cotação de preços.

O fornecedor deverá analisar a solicitação de compra e elaborar proposta comercial contemplando as informações descritas abaixo:

Dados importantes/necessários:

- ⇒ Especificação do produto e/ou serviço;
- ⇒ Quantidade;
- ⇒ Preços unitário e total;
- ⇒ Marca do produto oferecido;
- ⇒ Unidade de compra;
- ⇒ Prazo para entrega;
- ⇒ Prazo de pagamento;
- ⇒ Validade da proposta;
- ⇒ Campo de Observação, quando da necessidade de esclarecer dúvidas, ou quaisquer informações que julgarem necessárias;

A proposta poderá ser encaminhada, por e-mail ou fax, ao comprador.

FORNECEDOR: É importante observar a data e hora solicitadas pelo **comprador** para que o retorno da proposta de fornecimento, não atrapalhe o bom andamento do processo, respeitando o prazo máximo informado, quando necessário.

Os pagamentos se darão através de boleto bancário. Fica vedado ao fornecedor emitir, a Unimed Nordeste RS, títulos endossados. Quanto aos impostos retidos na fonte pagadora seguirão as normas previstas e vigentes na legislação tributária.

Os fornecedores que atendem a Unimed Nordeste RS são agrupados, de acordo com as características dos produtos fornecidos e deverão atender os requisitos específicos de cada grupo, conforme segue:

3.1 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HOMOLOGAÇÃO DOS FORNECEDORES ESPECIAIS

A documentação exigida para o cadastramento de fornecedores constitui-se do critério básico para o processo de seleção. São exigidos os seguintes documentos:

3.1.1 Medicamentos

- Registro no Ministério da Saúde;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Certificado de Regularidade de Farmácia - CRF;
- Certificado de Boas Práticas.

3.1.2 Material de Consumo Hospitalar, Saneante e de Laboratório

- Registro no Ministério da Saúde;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Certificado de Boas Práticas se houver.

Elaboração: José Ricardo Knapp	Aprovação: Marcos Zago	Revisão: 04	Código: IM-SUP-001	Página/Total: 7/11
-----------------------------------	---------------------------	----------------	-----------------------	-----------------------

3.1.3 Órteses e Próteses e Nutrição Parenteral

- Registro no Ministério da Saúde;
- Contrato Social;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Certidões Negativas;
- Carta de exclusividade ou de distribuição do fabricante;
- Certificado de boas práticas se houver.

3.1.4 Alimentos Perecíveis

- Alvará de Localização;
- Alvará de Saúde;
- Certificado de Qualificação e/ou Manual de Boas Práticas e/ou Visita Técnica e Roteiro de Visita (FR-SD-022)

3.1.4.1 Alimentos Perecíveis – Carnes, ovos e laticínios

- Certificado de Inspeção Federal – CIF (para fornecedores de âmbito federal);
- Certificado de Inspeção de Produtos de Origem Animal – CISPOA (para fornecedores de âmbito estadual);
- Alvará de Saúde (para fornecedores de âmbito municipal).

3.1.5 Produtor Rural – Hortifrutigranjeiros in natura

Status do cadastro junto a Secretaria da Fazenda – SEFAZ, através do endereço eletrônico www.sefaz.rs.gov.br/site/consultacontribuinte.aspx.

3.1.6 Nutrição Enteral

- Registro no Ministério da Saúde;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação e Controle por Linha de Produção (se houver);
- Autorização de Funcionamento;
- Certificado do Conselho Regional de Farmácia ou Responsável Técnico;
- Laudo Técnico (responsável pela guarda SND).

3.1.7 Manutenção Predial e Serviços Terceirizados

- Contrato Social;
- Comprovante de Recolhimento de FGTS e INSS;
- Contrato de Prestação de Serviços.

3.2 PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS

A Cooperativa possui padronização de materiais e medicamentos, sendo assim, somente serão adquiridos produtos padronizados, salvo exceções, que devem ser justificadas e validadas pelos grupos e comissões especializadas da Unimed Nordeste RS.

A padronização de materiais e medicamentos é base para o processo de qualificação de fornecedores, desta forma, os fornecedores devem atender integralmente os requisitos especificados neste Manual.

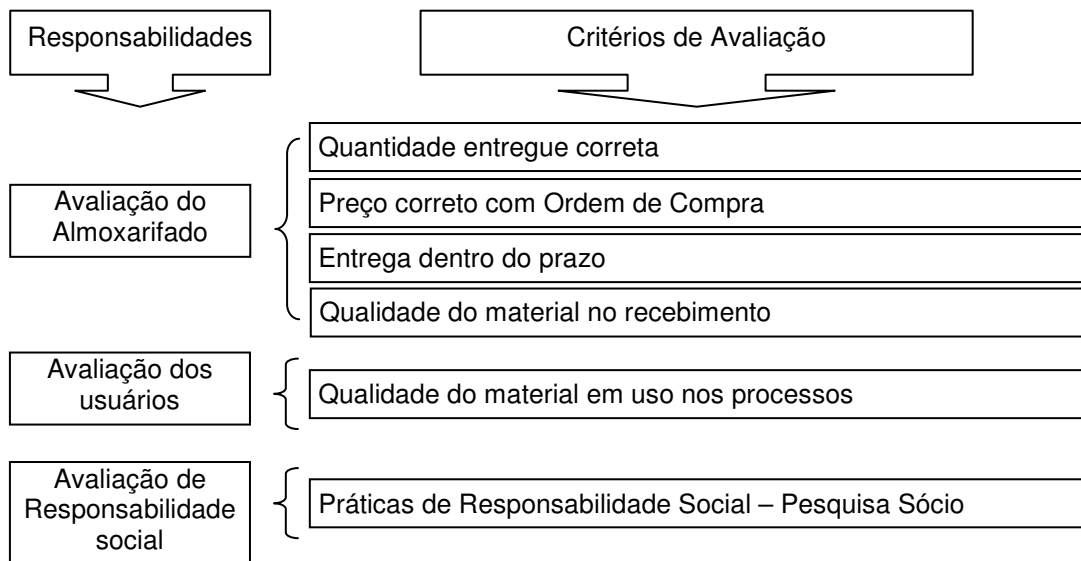
4. CRITÉRIOS E REQUISITOS DA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

O atendimento aos requisitos e a informação de desempenho se efetiva através do instrumento de avaliação de desempenho dos fornecedores denominado IQF.

4.1 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

O atendimento aos requisitos e a informação de atuação dos fornecedores se efetiva através do instrumento de avaliação de desempenho dos fornecedores.

Os fornecedores são avaliados através dos seguintes requisitos:



Quando for constatado algum problema com relação aos critérios de avaliação estabelecidos acima, o setor que detectar o problema (almojarifado e/ou setor de uso) deve registrar tal fato no FR-SUP-016 - Controle de Ocorrências de Fornecedores, anotando a data da ocorrência, nome do fornecedor, material envolvido, quantidade, número da nota fiscal, descrição da ocorrência constatada e local.

Mediante ocorrência registrada no FR-SUP-016, o fornecedor será notificado através do FR-SUP-008 - Reclamação Formal, onde o mesmo deverá definir ações que venham a corrigir o problema constatado pela Unimed.

O critério adotado para a avaliação dos fornecedores quanto as suas práticas de responsabilidade social será através do preenchimento da pesquisa responsabilidade sócio ambiental que fará parte do presente manual.

Para a apuração da veracidade das informações obtidas através do preenchimento da pesquisa, serão realizadas visitas aleatórias aos fornecedores (localizados dentro da nossa área de abrangência), de forma a contribuir com o conhecimento das práticas de responsabilidade social. E para os fornecedores situados fora da área de abrangência da Unimed Nordeste RS serão analisadas juntamente com a pesquisa, as documentações obrigatórias, assim indicadas na própria pesquisa. A periodicidade de apuração da pesquisa sócio-ambiental é anual.

Periodicamente será feita uma análise quanto ao desempenho dos fornecedores, considerando-se que todos os fornecedores partem de uma pontuação máxima de 10 pontos, onde mediante ocorrências, deve ser calculado o IQF (Índice de Qualificação do Fornecedor), através dos seguintes critérios:

Número de ocorrências abertas	- 1,0 ponto para cada ocorrência quando detectado no Almoarifado
	- 2,0 pontos para cada ocorrência quando detectado em uso pelo setor
Devolução a partir da ocorrência	- 1,0 ponto para cada devolução gerada a partir da ocorrência
Ausência de retorno da Reclamação Formal	- 1,5 pontos para cada reclamação formal sem retorno
Ausência de Práticas declaradas quanto a Responsabilidade Social	- 0,5 pontos pela ausência das práticas de responsabilidade social

Obs.: No que diz respeito à avaliação de fornecedores de equipamentos, fica a cargo do processo de Engenharia Clínica, a realização da avaliação técnica, mediante andamento dos serviços de manutenção prestados nos equipamentos. Quando constatado alguma ocorrência com relação ao desempenho dos equipamentos, o processo de Engenharia Clínica comunica ao processo de Suprimentos através do preenchimento do FR-SUP-016 - Controle de Ocorrências de Fornecedores. A partir disso, fica a cargo do processo de Suprimentos, o devido encaminhamento quanto à tratativa do caso junto ao fornecedor, envolvendo sempre que necessário a Engenharia Clínica.

4.2 DESOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

Serão analisados criticamente os fornecedores que obtiverem uma pontuação inferior a 7 pontos (isto é, fornecedores que obtiveram conceitos regular e ruim), levando-se em consideração a sua importância e exclusividade perante os itens fornecidos. Esta análise levará em consideração o impacto de uma possível desomologação frente às condições comerciais, principalmente no que se refere à possibilidade de aumento nos custos, bem como situações onde existam opções restritas de fornecimento do item em questão. Nos casos de conceito regular, as aquisições serão realizadas sob condições especiais, tendo cuidados adicionais por parte do processo de aquisições. Fornecedores com conceito ruim serão desomologados e não serão utilizados, a não ser que forem exclusivos.

Obs. 1: os resultados do IQF de cada fornecedor são analisados mensalmente e disponibilizados semestralmente no site da Unimed Nordeste RS. Os resultados são expressos através dos seguintes conceitos:

Conceito	Faixa	Representação
Muito Bom	8,5 a 10 pontos	😊😊
Bom	7 a 8,4 pontos	😊
Regular	6 a 6,9 pontos	😐
Ruim	4 a 5,9 pontos	😞

Obs. 2: um fornecedor desomologado não poderá fornecer produtos e serviços para Unimed Nordeste RS dentro de um prazo de no mínimo 3 meses após a sua desomologação. O retorno do fornecedor após este período será alvo de nova avaliação, estando condicional o fornecimento a aprovação.

4.3 AÇÃO CORRETIVA (FR-SUP-008 - Reclamação Formal)

Na ocorrência de não conformidade do item recebido, o setor de suprimentos emite um FR-SUP-008 - Reclamação Formal, o qual será enviado ao fornecedor, este por sua vez, deverá solucionar o problema e responder ao relatório.

Após o retorno, o setor de suprimentos fará o fechamento do relatório confirmando as ações corretivas através das inspeções de recebimento.

No caso em que o fornecedor não oferecer resposta em 30 (trinta) dias, o setor de suprimentos encaminha o problema para a coordenação que decidirá em conjunto com a gerência/diretoria as ações que serão aplicadas ao mesmo.

5. COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES

O canal de comunicação entre a **UNIMED NORDESTE RS** e seus fornecedores se dará através de contatos telefônicos, fax, e-mail.

6. INFORMAÇÕES GERAIS

O planejamento estratégico anual do setor de suprimentos contempla estratégias de relacionamento e melhoria no desempenho dos fornecedores.

Dentre as principais ações desenvolvidas, cita-se a adoção do instrumento de avaliação de desempenho que permite uma visão mais clara e objetiva dos fornecedores por parte da empresa e permite aos fornecedores obterem informações que apóiem a melhoria de seu desempenho, inclusive com a elaboração conjunta de planos de ação para saneamento dos problemas identificados.

Os fornecedores possuem dias e horários específicos para visitas e contato direto com os compradores e coordenador da área (terças-feiras à tarde e quartas-feiras pela manhã), salvo agendamento direto com o comprador.

A política de compras prioriza as parcerias, procurando o desenvolvimento comercial direto com fabricantes. Se houver a necessidade de aquisições imediatas ou de curto prazo, será feita a negociação com distribuidores em conjunto com os fabricantes, afim de que estes propiciem condições especiais de fornecimento.

Explorando a potencialidade e representatividade da Cooperativa no meio hospitalar, desenvolvemos negociações objetivando a redução de custos operacionais e financeiros, a garantia da qualidade do material comprado, o aumento da padronização, e estimulando o aumento de redes de responsabilidade social, contribuindo por uma sociedade mais sustentável.

Elaboração: José Ricardo Knapp	Aprovação: Marcos Zago	Revisão: 04	Código: IM-SUP-001	Página/Total: 11/11
-----------------------------------	---------------------------	----------------	-----------------------	------------------------