

# Manual de Fornecedores

---

Unimed Noroeste/RS



Data de publicação: 12/05/2022  
Validade: 12/05/2023



# Unimed Noroeste/RS

## DIREÇÃO

Dr. Volnei Santos Malheiros

*Presidente do Conselho de Administração*

Dr. Leandro Roberto Oss Zambon

*Diretor Superintendente*

## NEGÓCIO

"Saúde e qualidade de vida".

## MISSÃO

"Proporcionar segurança e soluções em saúde, valorização do médico associado e satisfação dos clientes, com sustentabilidade".

## VISÃO

"Ser referência na política de remuneração do cooperado, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores".

## PRINCÍPIOS

Cooperação  
Valorização das pessoas  
Qualidade  
Inovação

Ética  
Transparência  
Comprometimento

## POLÍTICA DA QUALIDADE

"Promover o desenvolvimento, a segurança e a satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua dos processos."

## POLÍTICA DE COMPRAS

"Comprar produtos e serviços, com agilidade, transparência e eficácia, primando pela satisfação do cliente e a ética na relação com o fornecedor."

## EXPEDIENTE

Setor Responsável  
Compras e  
Suprimentos

Setores Envolvidos  
Governança, Riscos e  
Compliance  
Qualidade  
Sesmt

Revisão Textual  
Endomarketing

Projeto Gráfico e Editorial  
Endomarketing / Marketing

versão 4

*Período de validade*  
2022 - 2023

Unimed Noroeste/RS - Sociedade Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda.  
Rua Siqueira Couto, 93 - Ijuí/RS - Fone: (55) 3331-9700

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>CANAIS DE RELACIONAMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>1 - CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES</b> .....	<b>5</b>
NORMAS INTERNAS .....	5
<b>2 - CRITÉRIOS PARA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES</b> .....	<b>5</b>
<b>3 - COMPLIANCE E NORMAS PARA NEGOCIAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
CRITÉRIOS DE NEGOCIAÇÃO .....	6
• <i>Critérios técnicos:</i> .....	7
• <i>Critérios Socioambientais:</i> .....	7
• <i>Critérios de Integridade:</i> .....	7
<b>4 - SERVIÇOS E PRODUTOS CRÍTICOS</b> .....	<b>8</b>
FORNECEDORES DE SERVIÇOS CRÍTICOS .....	8
FORNECEDORES DE PRODUTOS CRÍTICOS .....	9
<b>5 - VISITAS TÉCNICAS</b> .....	<b>13</b>
<b>6 - CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES</b> .....	<b>14</b>
SERVIÇOS CRÍTICOS .....	14
SERVIÇOS CRÍTICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	15
PRODUTOS CRÍTICOS .....	15
<b>6.1 - CÁLCULO DAS AVALIAÇÕES</b> .....	<b>16</b>
<b>6.2 - FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>7 – TRANSPORTE E RECEBIMENTO DE MERCADORIAS</b> .....	<b>18</b>
CRITÉRIOS AVALIADOS NO RECEBIMENTO .....	18
BOAS PRÁTICAS PARA O TRANSPORTE DE MERCADORIAS .....	19
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA RECEBIMENTO DE OPME .....	20
<b>8 - NORMAS GERAIS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	<b>20</b>
REQUISITOS PARA TRABALHO EM ALTURA .....	21
REQUISITOS PARA TRABALHO COM ELETRICIDADE .....	21
REQUISITOS PARA TRABALHO COM OBRAS .....	22
<b>9 - NORMAS PARA FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS</b> .....	<b>22</b>
<b>10 - SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES</b> .....	<b>23</b>
<b>11 – CANAL DE DENÚNCIAS</b> .....	<b>23</b>

## APRESENTAÇÃO

Este manual foi desenvolvido para que você, fornecedor desta Cooperativa, tenha conhecimento sobre as diretrizes praticadas pela Unimed Noroeste/RS antes, durante e após a contratação de produtos ou serviços, objetivando a manutenção de um bom relacionamento entre ambas as partes.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

### Setor de Compras

E-mail: [compras@unimednoroesters.com.br](mailto:compras@unimednoroesters.com.br)

Fone: (55) 3331-9600

Ramal: 9608

### Setor Financeiro

E-mail: [financeiro1@unimednoroesters.com.br](mailto:financeiro1@unimednoroesters.com.br)

Fone: (55) 3331-9700

Ramal: 9800

### Atendimento Presencial aos Fornecedores

Terça-feira: das 09h às 11h e das 14h às 16h ou ainda, mediante agendamento prévio.

### Site da Unimed Noroeste/RS

<https://unimednoroesters.com.br/>

### Canal de Ética

<https://unimednoroesters.com.br/canal-de-etica/>

Sempre que necessitar, entre em contato! Teremos satisfação em atendê-lo e esclarecer suas dúvidas.

## 1 - CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES

Para estabelecer parcerias com fornecedores e prestadores de serviços, a Unimed Noroeste/RS observará obrigatoriamente as seguintes condutas:

- Qualidade na entrega dos produtos e na prestação de serviços;
- Responsabilidade com o perfil da Cooperativa e seus princípios;
- Comunicação por parte dos fornecedores no caso de modificação dos dados cadastrais;
- Observância das normas e rotinas internas;
- Observância das normas e resoluções externas aplicáveis à Cooperativa ou ao nicho de negócio do fornecedor;
- Cumprimento das exigências e normas de segurança adotadas pela SCIRAS e SESMT;
- Observância das normas referentes a separação de resíduos;
- Seriedade e competência;
- Assiduidade/pontualidade;
- Honestidade;
- Ética;
- Cordialidade;
- Responsabilidade socioambiental.

### Normas internas

A Unimed Noroeste/RS possui Código de Conduta, políticas internas, bem como legislações pertinentes ao nicho de negócio que, igualmente, são basilares no relacionamento com seus fornecedores. Estas normas são diretrizes organizacionais válidas a nível institucional, sem exceções. Cabe ressaltar que cada área possui seus requisitos e exigências técnicas, que devem ser observadas no momento da negociação.

## 2 - CRITÉRIOS PARA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

Previamente à contratação de seus fornecedores, a Unimed Noroeste/RS avaliará o cumprimento dos seguintes critérios:

- Fornecimento de nota fiscal;
- Prazo de entrega;
- Condições de pagamento;
- Preço compatível ao mercado, com orçamento prévio;
- Fornecimento de produto com marca padronizada;
- Disponibilização de documentos obrigatórios e/ou complementares solicitados;
- Atendimento aos requisitos previstos pelo Manual do Fornecedor.

Ainda, quando pertinente, será avaliado:

- Condições adequadas para o transporte dos produtos;
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA);
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO);
- Fichas de entrega e comprovação de treinamento para uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

### 3 - COMPLIANCE E NORMAS PARA NEGOCIAÇÃO

A Unimed Noroeste/RS adota um processo negocial pautado em critérios que visam garantir a transparência, imparcialidade, tratamento equitativo, utilizando do processo de concorrência para avaliar a capacidade de atendimento de critérios técnicos, qualidade, questões financeiras, prazos e conformidade com legislações relacionadas ao nicho de negócio.

A adoção a práticas que visam a aderência aos dispositivos legais e de proteção à reputação e integridade do negócio é imprescindível aos olhos desta Cooperativa, haja vista o compromisso com o estímulo à cultura de Compliance e a intolerância à comportamentos que comprometam a conformidade e a integridade da Cooperativa, conduta que se espera, também, dos fornecedores.

#### Critérios de Negociação

O compromisso, o estímulo à cultura de Compliance, bem como a não tolerância a condutas divergentes às boas práticas de integridade, norteiam as negociações com

os proponentes fornecedores, sendo assim, definimos critérios para auxiliar e orientar as negociações:

• Critérios técnicos:

- A Unimed Noroeste/RS trabalha com mais de um fornecedor para cada segmento ou produto, considerando a cotação e a qualidade;
- A cotação é realizada com três fornecedores que encaminham os orçamentos para análise do solicitante;
- Cada contrato de compra possui identificado um responsável da cooperativa. Esta pessoa responderá pelo contrato, pela negociação e será o contato do fornecedor com a organização.

• Critérios Socioambientais:

- O fornecedor deverá buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo, não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, respeitar toda e qualquer legislação do país, especialmente no que se refere à proibição do trabalho forçado, mão-de obra escrava, e do trabalho infantil;
- O fornecedor deverá respeitar toda e qualquer legislação do meio ambiente, especialmente, preservando-o e não cometendo atos e/ou omissões prejudiciais ao meio ambiente, observando, inclusive as normas quanto à destinação de eventuais resíduos decorrentes da sua própria atividade e também a não utilização de insumo objeto de exploração ilegal de recursos naturais.
- O fornecedor deve garantir o sigilo e confidencialidade no tratamento das informações compartilhadas.

• Critérios de Integridade:

- É vedada durante a negociação ou em qualquer período a oferta ou o recebimento de vantagens ilícitas aos colaboradores da cooperativa, bem como destes aos proponentes fornecedores, sob pena de caracterização de conflito de interesses e consequente penalização à ambas às partes.
- Brindes, estritamente canetas, agendas e calendários, poderão ser ofertados à cooperativa, bem como recebidos somente mediante prévia anuência da gerência ou diretoria, caso se trate de brinde com valor de mercado superior a R\$100,00 (cem reais).

#### 4 - SERVIÇOS E PRODUTOS CRÍTICOS

São considerados críticos os produtos ou serviços relacionados a atividades perigosas ou insalubres.

Desta forma, além do cumprimento dos requisitos já mencionados, os fornecedores de produtos ou serviços críticos deverão apresentar documentações complementares para concretização da parceria com a Unimed Noroeste/RS.

Cabe destacar que além dos documentos indicados neste Manual, outros poderão ser solicitados quando necessário, sendo que somente poderá ser fornecedor da Unimed Noroeste/RS a empresa que não apresentar restrições.

##### Fornecedores de Serviços Críticos

###### Serviço de Recolhimento dos Resíduos

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Licença FEPAN;
- Licença Transporte;
- Licença para Incineração (quando aplicável);
- Responsável Técnico;
- Contrato.

###### Serviço de Controle de Pragas

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Autorização de Funcionamento da Secretaria do Meio Ambiente;
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico;
- Contrato.

###### Serviços de Manutenção Predial

- Cartão do CNPJ;



- Cartão Inscrição Estadual (exceto MEI);
- Certificado de Responsável Técnico (exceto MEI);
- Contrato de Prestação de Serviço.

#### Serviços de Manutenção, Locação e Comodato de Equipamentos

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico.

#### Fornecedores de Serviços Críticos não especificado

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará da Prefeitura;
- Alvará da Vigilância Sanitária (quando se aplica);
- Certificado de Regularidade do Responsável Técnico;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### **Fornecedores de Produtos Críticos**

#### EPI's - Assistência ao Paciente e Apoio

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

#### Gás de Cozinha

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### Gases Medicinais

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### Gêneros Alimentícios (perecíveis)

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Certificado Controle de Pragas;
- Autorização de funcionamento do Ministério da Agricultura (quando aplicável);
- Certificado de responsabilidade técnica (quando aplicável);
- Visita Técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### Materiais para Análises Clínicas

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Ficha de Segurança dos Produtos (FISPQ);
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### Materiais para Diagnóstico por Imagem

- Cartão do CNPJ;

- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

Materiais e Medicamentos: materiais de uso assistencial; materiais de uso do paciente; materiais para hemodiálise; materiais para hemoterapia; medicamentos padronizados

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Autorização de funcionamento da ANVISA (correlato/medicamentos);
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

Medicamentos Quimioterápicos

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará da Vigilância Sanitária;
- Certificado de Responsabilidade Técnica;
- Autorização de funcionamento da ANVISA (medicamentos);
- Autorização do fabricante para comercializar os produtos;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

OPME - Qualificados pela Unimed Central/RS

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Autorização de funcionamento da ANVISA;

- Certificado de responsabilidade técnica;
- Cadastro na ABRAIDI;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

#### Nutrição Enteral e Parenteral

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Autorização de Funcionamento do Ministério da Saúde;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

#### Soluções e Oficinas

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Autorização de Funcionamento do Ministério da Saúde;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

#### Soros

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Alvará Vigilância Sanitária;
- Autorização de Funcionamento do Ministério da Saúde;
- Certificado de responsabilidade técnica;
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

### Higiene e Limpeza

- Cartão do CNPJ;
- Cartão Inscrição Estadual;
- Alvará Prefeitura;
- Ficha de Segurança dos produtos (FISPQ);
- Alvará dos Bombeiros (para negócios cujo risco seja de médio à alto de acordo com a legislação estadual dos Corpos de Bombeiros Militares).

Cabe destacar que o *Alvará dos Bombeiros* não é obrigatório para micro empreendedores individuais (MEI) que utilize como sede de suas atividades residência unifamiliar, sem atendimento ao público ou com estoque de materiais, de acordo com o previsto pela Lei Complementar nº 14.376/2013.

Aos fornecedores que realizam atendimento através da plataforma da Bionexo, é obrigatório o arquivamento e atualização dos documentos exigidos pela mesma.

Com relação aos fornecedores cadastrados junto a Unimed Central/RS é obrigatório o arquivamento e atualização dos documentos solicitados por esta.

### 5 - VISITAS TÉCNICAS

As visitas técnicas serão realizadas aos fornecedores críticos de gêneros alimentícios perecíveis, bem como aos fornecedores de serviços responsáveis diretamente pelo destino final do objeto da contratação ou ainda, aos fornecedores que tenham a visita técnica elencada como documento obrigatório para sua qualificação.

O objetivo das visitas, é a confirmação das condições de qualidade durante a execução dos processos por parte do pelo fornecedor.

As visitas técnicas poderão ser realizadas de forma anual ou bienal, caso o fornecedor seja aprovado em todos os critérios avaliados, sendo intercaladas entre as modalidades presencial e online.

Cabe destacar que todos os fornecedores alvo de visita-técnica serão informados sobre as oportunidades de melhoria identificadas na visita.

## 6 - CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Anualmente, a Unimed Noroeste/RS avalia seus fornecedores, através de critérios como:

- Cordialidade no Atendimento;
- Pontualidade e Agilidade;
- Qualidade no Atendimento.
- Critérios específicos conforme o tipo de serviço contratualizado.

Somado a estes critérios, a depender da contratação firmada, a Unimed Noroeste/RS ainda avalia eventuais ocorrências de não conformidade e/ou ocorrências registradas pela Bionexo, sendo que o resultado destas análises resultará no Percentual de Qualificação dos Fornecedores (PQF), o qual é fator determinante para a realização de vistas-técnicas (quando cabível), ou ainda, a manutenção da contratação.

### Serviços Críticos

Com relação aos fornecedores de serviços críticos, serão avaliados os seguintes critérios:

1. Cordialidade no atendimento: respeitando os colaboradores da empresa, mantendo a cordialidade na comunicação;
2. Pontualidade e agilidade: respeita os horários estabelecidos para o serviço, executando conforme a solicitação e necessidade acordada;
3. Qualidade dos serviços prestados: realiza o serviço com materiais e equipamentos adequados atingindo a expectativa do cliente;
4. Execução técnica dos serviços: o serviço é realizado de acordo com padrões técnicos, de forma a garantir segurança, integridade física e material, durante a execução dos serviços com a utilização de EPI's e EPC's;
5. Registro dos serviços prestados: o prestador do serviço técnico informou a descrição do serviço prestado (ordem de serviço) e/ou finalizou o serviço

junto ao solicitante, detalhando a execução e deixando ciência com relação às melhorias implementadas e/ou necessárias.

### **Serviços Críticos em Tecnologia da Informação**

Com relação aos fornecedores de serviços críticos em Tecnologia da Informação (TI), serão avaliados os seguintes critérios:

1. Qualidade: o fornecedor possui certificação ou controle de qualidade e o cliente/usuário interno identifica o bom atendimento por parte do fornecedor;
2. Pontualidade: o fornecedor entrega o produto e/ou serviço dentro do prazo estabelecido e com informações corretas na nota fiscal;
3. Fiscal: as informações da Nota Fiscal e demais documentos financeiros estão corretas e dentro do prazo estipulado;
4. Custos: observância do valor e índice de reajuste previamente contratualizados, os quais devem seguir a média de mercado;
5. Jurídico: existem processos judiciais nos quais o fornecedor é autor ou réu;
6. Falhas: identificação de falhas ou não conformidades durante o processo, ocasionado retrabalho ou ainda alteração do custo e/ou prazo para entrega.

### **Produtos Críticos**

Com relação aos fornecedores de produtos, serão avaliados os seguintes critérios:

1. Cordialidade no atendimento: cordialidade e respeito aos funcionários da Unimed Noroeste/RS;
2. Entrega dos produtos: observância dos prazos acordados para entrega, sem a incidência de atrasos.
3. Resposta das cotações: retorno das solicitações de cotação com informações claras e específicas com relação à quantidade, unidade e marca dos produtos, em até 24h após a solicitação ou ainda, dentro do prazo estipulado pelo comprador;
4. Condições comerciais: preço, prazo de pagamento, frete e pedido mínimo adequado;
5. Resposta à não conformidade: justificar de forma satisfatória eventuais não conformidades apontadas dentro do prazo de 05 (não conformidades

identificadas pela Unimed Noroeste/RS) ou 07 dias úteis (não conformidades identificadas pela Bionexo)

6. Qualificação dos Fornecedores: encaminhar e manter atualizada as documentações necessárias para a qualificação bem como outras que possam vir a ser solicitadas.

### 6.1 - CÁLCULO DAS AVALIAÇÕES

Após a realização das avaliações, o Percentual de Qualificação dos Fornecedores (PQF) será calculado através da seguinte fórmula:

$$PQF = SN / NM * 100$$

SN = Soma da Nota

NM = Nota Máxima que poderá ser atingida

Cabe destacar que a Soma da Nota é composta pela seguinte pontuação:

- Avaliação anual pelo setor de Compras com notas de 01 à 10 pontos para cada critério previsto através da cláusula de avaliação de desempenho;
- Avaliação anual de não conformidades identificadas no recebimento de produtos. Este item possui uma nota inicial de 10 pontos, sendo que a cada não conformidade identificada será descontado 01 ponto da nota final. Cabe destacar que o fornecedor sempre será informado por e-mail com relação à eventuais não conformidades identificadas pela Unimed Noroeste/RS, possuindo prazo de até 05 dias úteis para formalização de justificativa, sendo que a ausência de justificativa ou apresentação de justificativa insatisfatória acarretará no desconto de mais 01 ponto na nota final.
- Avaliação anual das ocorrências registradas pela Bionexo. Este item possui uma nota inicial de 10 pontos, sendo que a cada não conformidade identificada será descontado 01 ponto da nota final. Cabe destacar que o fornecedor sempre será informado por e-mail com relação à eventuais não conformidades identificadas pela Bionexo, possuindo prazo de até 07 dias úteis para formalização de justificativa, sendo que a ausência de justificativa ou apresentação de justificativa insatisfatória acarretará no desconto de mais 01 ponto na nota final.



## 6.2 - FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO

Com base no resultado obtido através da avaliação realizada, serão desenvolvidas as ações junto aos fornecedores de acordo com sua classificação:

Nota	Comunicado das oportunidades de melhoria	Retorno das melhorias implantadas	Desenvolvimento das oportunidades de melhoria	Certificado de bom desempenho
90% a 100%	X			X
70% a 89%	X	X		
< 69%	X	X	X	

Quando o fornecedor obtiver uma nota entre 90% à 100%, receberá via e-mail o resultado de sua avaliação com o apontamento de eventuais oportunidades de melhoria identificadas, bem como o certificado de bom desempenho, como forma de valorizar e potencializar o desempenho do fornecedor.

Quando o fornecedor obtiver uma nota entre 70% à 89%, receberá via e-mail o resultado de sua avaliação, com o apontamento das oportunidades de melhoria identificadas, sendo sua responsabilidade o reporte à Unimed Noroeste/RS com a descrição das melhorias implementadas a partir da avaliação recebida.

Quando o fornecedor obtiver uma nota menor que 69%, receberá via e-mail o resultado de sua avaliação, com o apontamento das oportunidades de melhoria identificadas, sendo que a Unimed Noroeste/RS agendará reunião de desenvolvimento dos pontos melhoria, cabendo ao fornecedor o reporte à Unimed Noroeste/RS com relação as melhorias implementadas.

Juntamente com o e-mail para todos os fornecedores com nota inferior a 89%, vai seguir um arquivo para elaboração de um plano de ação que deve ser devolvido para o e-mail: [gestaofornecedores@unimednoroesters.com.br](mailto:gestaofornecedores@unimednoroesters.com.br).

## 7 - TRANSPORTE E RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

Buscando o bom andamento da relação estabelecida entre a Unimed Noroeste/RS e seus fornecedores, deverão ser observados critérios específicos para o transporte e entrega de mercadorias.

Inicialmente, cabe esclarecer que é responsabilidade do fornecedor de produtos o transporte e entrega dos mesmos junto às dependências da Unimed Noroeste/RS.

As entregas junto ao **Hospital Unimed Noroeste/RS** deverão ser realizadas das **7h30 às 11h30** ou das **13h30 às 16h30**, sendo que o recebimento de mercadorias em outros horários somente será realizado mediante agendamento prévio.

Eventuais entregas junto à **Sede Administrativa da Unimed Noroeste/RS** deverão ser realizadas das **08h às 12h** ou das **13h30 às 18h**, sendo necessário o prévio agendamento com a área responsável pelo recebimento do produto.

As mercadorias entregues em horários não programados poderão ser devolvidas ou não recebidas por outros setores da Cooperativa que não sejam responsáveis pelo recebimento dos produtos. Em caso de intercorrências com a entrega, o fornecedor deverá contatar o setor de Compras, solicitando a alteração da data e/ou horário previsto para a entrega.

No ato de recebimento dos produtos, o fornecedor deverá aguardar a inspeção dos mesmos por parte da área competente, sendo que a descarga de produtos somente pode ser realizada na presença de um funcionário da Unimed Noroeste/RS responsável pelo recebimento.

### **Critérios avaliados no recebimento**

- **Nota Fiscal:** os produtos deverão estar acompanhados de nota fiscal, que deverá conter as especificações sobre o produto, de acordo com o pedido de compra.
- **Número de Volumes:** o número de volumes entregues deverá corresponder ao descrito na nota fiscal. A conferência integral dos itens será realizada na presença do responsável pelo transporte e, em caso de eventual divergência nos volumes, caberá registro de não conformidade ao fornecedor.

- **Lote:** deverá ser o mesmo que consta na nota fiscal, sendo que em caso de divergência, o lote correto deverá ser manuscrito na nota fiscal.
- **RMS:** deverá constar na embalagem de materiais, medicamentos e reagentes/insumos de laboratório, bem como na nota fiscal.
- **Validade:** deverá estar descrita na nota fiscal, não podendo ser inferior a 06 meses, exceto quando produto tiver carta de troca ou ressarcimento enviada e acordada com antecedência, sendo autorizado o envio pelo comprador.
- **Temperatura:** será verificada no ato de entrega e registrada no controle de recebimento de produtos. Para medicamentos e materiais termolábeis devem ser mantidos entre 2°C à 8°C; refrigerados (gêneros alimentícios) devem ser mantidos em até 6°C; congelados (gêneros alimentícios) devem ser mantidos entre -18°C à -12°C.
- **Integridade:** no ato de recebimento das mercadorias, será avaliada a integridade das embalagens primárias e, posteriormente dos produtos. Quando as embalagens primárias estiverem amassadas, molhadas ou danificadas, será avaliada a integridade dos produtos em seu interior, sendo que eventuais irregularidades serão informadas impreterivelmente no ato da entrega ao setor de Compras. Produtos avariados serão mantidos na área de produtos não conforme até retorno do fornecedor. Havendo a necessidade de devolução do material, esta será feita com a própria nota fiscal do fornecedor no ato da entrega. Caso a irregularidade seja identificada após o recebimento da mercadoria, a Unimed Noroeste/RS irá emitir nota fiscal de devolução.
- **Prazo de entrega:** deverá ser observado o prazo de entrega previamente acordado, o qual será conferido com o Relatório de Entregas Pendentes. Quando não for possível o cumprimento do prazo de entrega estabelecido, o fornecedor deverá solicitar a alteração da data e/ou horário.
- **Transporte:** será avaliado se o transporte do material foi realizado de forma adequada, especialmente com relação à produtos e materiais sensíveis e/ou perecíveis.

### **Boas práticas para o transporte de mercadorias**

Visando a manutenção da qualidade dos produtos, a Unimed Noroeste/RS também exige que a mercadoria seja transportada de forma adequada, em veículos com

espaço para o bom acondicionamento físico das mercadorias, bem como observando condições mínimas de higiene.

Cabe destacar que os produtos perecíveis necessitam de condições especiais de transporte, com temperatura adequada ao tipo de mercadoria, sendo que, demais mercadorias também não devem ser submetidas a temperaturas extremas durante o transporte.

### **Critérios específicos para recebimento de OPME**

Conforme descrito nos critérios gerais, para o recebimento de materiais classificados como OPME é necessário o acompanhamento de nota fiscal (contendo descrição do produto, lote, RMS e validade), bem como de vale, no qual deve constar a relação minuciosa de todos os materiais entregues.

A entrega deste tipo de OPMEs deverá ser realizada em dias úteis (não considerado como dia útil sábado, domingos e feriados) e, deve ser realizada com um prazo mínimo de 01 dia útil de antecedência à realização dos eventos médicos, salvo exceções previamente acordadas entre a Unimed Noroeste/RS e o fornecedor.

Cabe destacar que a reposição de OPMEs deve ser realizada com a frequência mínima de 01 vez a cada 05 dias úteis, sendo que os produtos devem estar acompanhados de nota fiscal e vale.

Ressalta-se que os OPMEs deverão ser transportados de maneira adequada e suas embalagens devem ser em material estéril, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Hospital Unimed Noroeste/RS.

### **8 - NORMAS GERAIS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

Previamente a execução dos serviços, o fornecedor deverá confirmar se a realização do mesmo irá ocorrer no **Hospital Unimed Noroeste/RS** ou na **Sede Administrativa da Unimed Noroeste/RS**, observando data e horários definidos pela área responsável pela contratação, bem como deverá observar as seguintes premissas:

- Utilização da identificação temporária fornecida pela Unimed Noroeste/RS;

- Utilização de EPI's e EPC's quando necessário;
- Utilização de uniforme que identifique a empresa contratada;
- Manter limpos os ambientes da Unimed Noroeste/RS;
- Não fumar nas dependências da Unimed Noroeste/RS;
- Não utilizar a linha telefônica da Unimed Noroeste/RS, exceto quando autorizado;
- Manter discricão e silêncio no ambiente em que o serviço será realizado bem como nas demais áreas internas e externas da Cooperativa;
- Toda e qualquer refeição como jantar, almoço e lanche, deve ser realizada no horário de intervalo e no restaurante ou lugar específico orientado por funcionário da Cooperativa.

### **Requisitos para trabalho em altura**

Para a realização de trabalho em altura, além de observar as premissas gerais já mencionadas, o fornecedor deverá apresentar/utilizar:

- 1 - Capacitação para trabalho em altura de acordo com a NR35;
- 2 - Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) com aptidão para trabalho em altura;
- 3 - Uso apropriado dos EPI (cinto de segurança, talabarte ou trava-quedas e capacete; calçado de segurança, luvas e óculos) em perfeitas condições de uso.

Ainda, cabe destacar que a Unimed Noroeste/RS somente autoriza a execução de trabalho em altura em condições climática favoráveis, bem como em duplas de trabalho.

### **Requisitos para trabalho com eletricidade**

Para a realização de trabalho com eletricidade, além de observar as premissas gerais já mencionadas, o fornecedor deverá apresentar/utilizar:

- 1 - Capacitação de acordo com a NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

2 - Uso apropriado dos EPI (luvas isolantes, roupas e calçados próprios) em perfeitas condições de uso.

Cabe destacar que é vedado o uso de adornos pessoais nos trabalhos com instalações elétricas ou em suas proximidades.

### Requisitos para trabalho com obras

Para a realização de trabalho com obras, além de observar as premissas gerais já mencionadas, o fornecedor deverá apresentar/utilizar:

1 - Uso apropriado dos EPI (luvas impermeáveis, luva contra abrasão, calçado de segurança, óculos, capacete, protetor auditivo e máscara) em perfeitas condições de uso.

Cabe destacar que é vedado o uso de adornos pessoais nos trabalhos com obras, sendo que os materiais utilizados, como por exemplo a betoneira, devem estar em perfeito estado de conservação.

### 9 - NORMAS PARA FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS

Os funcionários terceirizados contratados para a execução de atividades nas dependências do **Hospital Unimed Noroeste/RS** ou da **Sede Administrativa da Unimed Noroeste/RS** deverão observar as premissas estabelecidas no Código de Conduta da Unimed Noroeste/RS, o qual está disponível para consulta através do link: <https://unimednoroesters.com.br/wp-content/uploads/2021/12/codigo-de-conduta.pdf>

Dentre as premissas estabelecidas pelo Código de Conduta, cabe destacar que o funcionário terceirizado deverá:

- Possuir responsabilidade com os princípios, normas gerais e rotinas institucionais da Unimed Noroeste/RS;
- Demonstrar conhecimento dos materiais disponíveis no setor de atuação;

- Cumprir as normas regulamentadoras do CCIH, SCIRAS e SESMT;
- Preencher corretamente registros, controles e encaminhamentos internos;
- Observar a correta separação de resíduos;
- Atuar com seriedade, competência, responsabilidade, interesse, iniciativa, assiduidade; honestidade e ética;
- Participar de treinamentos, quando cabível.

## 10 - SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES

Os fornecedores com condutas consideradas irregulares ou em desacordo com os princípios e valores da Unimed Noroeste/RS serão notificados quanto às não conformidades constatadas.

Conforme mencionado no item 6, caso o fornecedor não apresente justificativa ou ainda, a justificativa seja considerada insatisfatória, este poderá ser suspenso do quadro de fornecedores da Cooperativa.

Cabe destacar que a suspensão das atividades de um fornecedor também pode ser consequência da nota obtida na avaliação anual de desempenho do fornecedor.

É de responsabilidade do fornecedor a manutenção de suas informações atualizadas junto a Unimed Noroeste/RS, a qual realizará o monitoramento de conformidade.

Ao identificar documentação vencida, o fornecedor será cientificado por e-mail quanto a necessidade de regularização, a qual deve ser realizada em até 60 dias, sob pena de instauração de não conformidade ou ainda, suspensão dos serviços em caso de não regularização em período superior a 90 dias.

## 11 - CANAL DE DENÚNCIAS

A Unimed Noroeste/RS possui meio oficial disponível para o registro de denúncias e relatos sobre potenciais desvios cometidos pelos colaboradores, cooperados, prestadores ou fornecedores da Unimed Noroeste/RS.

O canal de ética está disponível 24h por dia, 07 dias por semana, podendo ser acessado por meio de ligação telefônica (através do número 0800 800 8082), aplicativo ou site (<https://www.contatoseguro.com.br/unimednoroesters>).





[www.unimednoroesters.com.br](http://www.unimednoroesters.com.br)  
Rua Pedro Hammarstron, nº 287  
Bairro Hammarstron.  
CEP 98700-000 - Ijuí - RS  
[www.unimednoroesters.com.br](http://www.unimednoroesters.com.br)



**ANS - nº 357260**