

Manual de Fornecedores

Unimed Noroeste/RS

Data de Publicação: **01/10/2026**
Data de validade: **01/10/2027**

Unimed 
Noroeste/RS

Unimed Noroeste/RS

DIREÇÃO

Dr. Volnei Santos Malheiros
Presidente do Conselho de Administração

DIRETOR-EXECUTIVO

Dr. Fernando Vargas Bueno
Diretor-Executivo

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 valorização do cooperado, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores".

PRINCÍPIOS

Cooperação
Valorização das pessoas
Excelência
Inovação
Ética
Transparência
Pertencimento

POLÍTICA DE 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."

Setor responsável

Compras e
Suprimentos

Setores envolvidos

Governança, Riscos e
Compliance Qualidade
SESMT

Revisão textual e projeto gráfico e editorial

Núcleo de Marketing
e Comunicação

Versão 6 - Período de validade
2026 - 2027

CANAIS DE RELACIONAMENTO

- **Atendimento presencial:** terças, das 9h às 11h e das 14h às 16h (ou com agendamento prévio).
- **WhatsApp:** (55) 99682-8340
- **Site:** www.unimednoroesters.com.br
- **Canal de Ética:** www.contatoseguro.com.br/unimednoroesters
- **E-mail:** gestaofornecedores@unimednoroesters.com.br

1. APRESENTAÇÃO

Este Manual tem por objetivo estabelecer diretrizes, requisitos e condições aplicáveis à contratação, qualificação, avaliação e ao relacionamento da Unimed Noroeste/RS com seus fornecedores e prestadores de serviços, promovendo relações comerciais pautadas pela qualidade, segurança, ética, integridade e conformidade.

2. ABRANGÊNCIA

Este Manual aplica-se a todos os fornecedores que mantenham ou pretendam manter relação comercial com a Unimed Noroeste/RS, incluindo fornecedores de produtos, prestadores de serviços e empresas terceirizadas.

3. RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR

A Unimed Noroeste/RS mantém seu relacionamento com fornecedores pautado pela ética, transparência, imparcialidade, integridade e cumprimento da legislação aplicável.

As comunicações relacionadas ao fornecimento de produtos e serviços, incluindo orientações, não conformidades, avaliações de desempenho e demais

tratativas, serão realizadas por meio dos canais institucionais disponibilizados pela Unimed Noroeste/RS.

O fornecedor deverá manter seus dados de contato atualizados e acompanhar as comunicações encaminhadas pela instituição, adotando as providências solicitadas dentro dos prazos estabelecidos.

4. RESPONSABILIDADES DO FORNECEDOR

É obrigação do fornecedor conhecer e cumprir os requisitos estabelecidos neste Manual durante toda a relação comercial com a Unimed Noroeste/RS.

4.1 Responsabilidades gerais

É obrigação do fornecedor:

- Ler, compreender e cumprir as disposições deste Manual do Fornecedor, encaminhando à Unimed Noroeste/RS o Termo de Ciência devidamente assinado;
- Cumprir a legislação vigente, os requisitos regulatórios e as obrigações contratuais aplicáveis às suas atividades;
- Manter atualizada toda a documentação obrigatória exigida pela legislação e pela Unimed Noroeste/RS, conforme relação constante em anexo;
- Disponibilizar, sempre que solicitado, os documentos, certificados, licenças, registros e demais evidências necessárias à manutenção do cadastro e à comprovação da conformidade de suas atividades;
- Comunicar formalmente à Unimed Noroeste/RS quaisquer alterações cadastrais, societárias, regulatórias, documentais, de registros, certificações ou outras condições que possam impactar a relação comercial ou o fornecimento de produtos e serviços;
- Garantir a qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados, observando os requisitos técnicos, legais e contratuais aplicáveis;
- Assegurar condições adequadas de armazenamento, transporte e conservação dos produtos, preservando sua qualidade, integridade e rastreabilidade;
- Garantir que os produtos químicos sejam entregues obrigatoriamente acompanhados da respectiva Ficha de Dados de Segurança (FDS), atualizada e compatível com o produto fornecido;
- Cumprir os prazos de entrega e as condições comerciais acordadas;

- Emitir nota fiscal correspondente aos produtos fornecidos ou serviços prestados;
- Cooperar com os processos de avaliação e monitoramento e, quando enquadrado nos critérios estabelecidos neste Manual, permitir e colaborar com a realização de auditorias e visitas técnicas, disponibilizando as informações, documentos, evidências, instalações e profissionais necessários à avaliação.
- Responder às avaliações de desempenho, notificações e não conformidades encaminhadas pela Unimed Noroeste/RS, apresentando os esclarecimentos, ações corretivas e/ou plano de ação solicitado dentro do prazo estabelecido.

4.2. Responsabilidades éticas, de integridade e proteção de dados

- Atuar com ética, transparência e integridade nas relações comerciais, sendo vedada a oferta, promessa, concessão ou recebimento de vantagens indevidas, benefícios pessoais, favores ou qualquer outra forma de benefício que possa influenciar decisões comerciais ou comprometer a imparcialidade das relações entre as partes;
 - Assegurar que brindes, materiais promocionais, hospitalidades ou cortesias, quando oferecidos, observem as diretrizes da Unimed Noroeste/RS e não caracterizem favorecimento, influência indevida ou conflito de interesses;
 - Cumprir a legislação vigente e adotar medidas para prevenir fraudes, corrupção, suborno, lavagem de dinheiro e demais atos ilícitos relacionados às suas atividades;
 - Cumprir integralmente as normas de confidencialidade e a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
 - Garantir a confidencialidade, a integridade e a proteção das informações compartilhadas pela Unimed Noroeste/RS, utilizando-as exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução contratual e adotando medidas adequadas para prevenir acessos, divulgações ou utilizações não autorizadas;
 - Comunicar, por meio dos canais disponibilizados pela instituição, qualquer situação que represente potencial conflito de interesses, fraude, corrupção, irregularidade ou descumprimento das diretrizes estabelecidas neste Manual.
- O Canal de Ética está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo ser acessado por:

Telefone: 0800-644-2045

4.3. Responsabilidade socioambiental

É responsabilidade do fornecedor:

- Não utilizar mão de obra infantil, trabalho forçado, análogo à escravidão ou qualquer outra prática que viole os direitos humanos e trabalhistas;
- Promover ambiente de trabalho pautado pelo respeito, pela diversidade, pela igualdade de oportunidades e pela prevenção de qualquer forma de discriminação, assédio ou tratamento inadequado;
- Cumprir a legislação ambiental vigente e adotar práticas que contribuam para a prevenção da poluição, redução dos impactos ambientais e o uso consciente dos recursos naturais;
- Realizar o gerenciamento e a destinação de resíduos em conformidade com a legislação e as normas ambientais aplicáveis;
- Não utilizar matérias-primas, recursos naturais ou insumos obtidos por meios ilegais ou em desacordo com a legislação ambiental;
- Atuar de forma social e ambientalmente responsável, contribuindo para a sustentabilidade dos processos e para a mitigação dos impactos decorrentes de suas atividades.

4.4. Responsabilidades relacionadas à saúde e segurança do trabalho

É responsabilidade do fornecedor:

- Cumprir a legislação e as normas de saúde e segurança do trabalho aplicáveis às suas atividades;
- Garantir que seus colaboradores atendam aos requisitos legais de saúde e segurança do trabalho;
- Fornecer e assegurar a correta utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e dos Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), quando aplicáveis;
- Disponibilizar, sempre que solicitado pela instituição, os documentos legais relacionados à saúde e segurança do trabalho, tais como Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovantes dos treinamentos obrigatórios e demais documentos exigidos pela legislação

trabalhista e pelas Normas Regulamentadoras vigentes, quando aplicáveis à atividade executada;

- Adotar medidas preventivas que promovam a saúde e a segurança dos trabalhadores, em conformidade com a legislação vigente.

5. REQUISITOS PARA FORNECIMENTO

O processo de qualificação, avaliação e manutenção do cadastro de fornecedores tem como objetivo assegurar que os produtos e serviços fornecidos à Unimed Noroeste/RS atendam aos requisitos técnicos, regulatórios, legais, de segurança e de qualidade estabelecidos pela instituição.

Para o fornecimento de produtos ou prestação de serviços, o fornecedor deverá cumprir os requisitos definidos neste Manual, as condições comerciais acordadas, a legislação pertinente à sua atividade e as normas internas da instituição relacionadas ao objeto contratado. Os requisitos específicos variam conforme a categoria do produto ou serviço e estão descritos nas seções correspondentes deste Manual.

O fornecedor é responsável por garantir a conformidade dos produtos e serviços fornecidos, mantendo documentação, registros e evidências necessárias para comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos pela Unimed Noroeste/RS.

5.1 Documentação obrigatória

Para realização do cadastro e qualificação junto à Unimed Noroeste/RS, o fornecedor deverá apresentar a documentação obrigatória definida para sua categoria de fornecimento ou prestação de serviço, conforme a tabela deste Manual. Após a aprovação do cadastro, deverá manter toda a documentação exigida válida e atualizada durante a relação comercial.

O fornecedor deverá comunicar previamente qualquer alteração que possa impactar sua regularidade cadastral, capacidade de fornecimento ou conformidade dos produtos e serviços.

A relação dos documentos obrigatórios encontra-se descrita na tabela de documentação aplicável aos fornecedores, apresentada neste Manual.

5.2 Requisitos gerais para fornecimento

Todos os fornecedores deverão assegurar que os produtos fornecidos à Unimed Noroeste/RS atendam aos requisitos técnicos, comerciais, legais e de qualidade estabelecidos pela instituição.

- Fornecer produtos conforme as especificações técnicas, características, marcas, modelos, apresentações e condições comerciais previamente definidas pela Unimed Noroeste/RS;
- Garantir que os produtos entregues estejam em conformidade com o pedido de compra, proposta comercial aprovada ou demais condições acordadas entre as partes;
- Assegurar a qualidade, integridade e adequação dos produtos durante todo o processo de fornecimento;
- Garantir que os produtos sejam entregues em suas embalagens originais, devidamente identificadas e em condições adequadas de uso;
- Cumprir os prazos de entrega estabelecidos, comunicando previamente qualquer situação que possa comprometer o atendimento;
- Garantir condições adequadas de transporte, armazenamento e conservação dos produtos, conforme orientações do fabricante e requisitos aplicáveis;
- Disponibilizar os documentos técnicos, certificados, registros e fichas técnicas exigidos para a categoria do produto e fornecer documentos complementares sempre que formalmente solicitados para comprovação da conformidade;
- Comunicar previamente qualquer alteração relacionada ao fabricante, marca, modelo, apresentação, composição, embalagem ou características técnicas dos produtos fornecidos;
- Garantir a rastreabilidade de medicamentos, materiais hospitalares, OPME, produtos químicos e demais itens sujeitos a controle de lote, validade, número de série ou registro, mantendo disponíveis as informações de fabricante e demais dados de identificação;
- Substituir produtos que apresentem divergências, avarias, defeitos, irregularidades ou qualquer condição que comprometa sua utilização ou conformidade com os requisitos estabelecidos pela instituição.

5.3 Requisitos para fornecimento de medicamentos e materiais hospitalares

Os fornecedores de medicamentos e materiais hospitalares deverão assegurar

que os produtos fornecidos atendam aos requisitos abaixo:

- Garantir que os produtos possuam registro, cadastro, autorização ou documentação regulatória aplicável junto aos órgãos competentes, quando exigido;
- Fornecer produtos dentro do prazo de validade estabelecido pela instituição ou conforme acordado previamente;
- Garantir a rastreabilidade dos produtos por meio de informações como lote, validade, fabricante e demais dados necessários;
- Assegurar condições adequadas de conservação e transporte conforme recomendações do fabricante, especialmente para produtos que possuam requisitos específicos de armazenamento ou controle de temperatura;
- Disponibilizar bulas e documentos regulatórios exigidos para medicamentos e, para materiais hospitalares, as fichas técnicas, certificados e demais documentos técnicos requeridos para comprovação da conformidade;
- Comunicar previamente qualquer alteração que possa impactar a segurança, qualidade ou utilização dos produtos fornecidos.

5.4 Requisitos para fornecimento de produtos químicos

Os fornecedores de produtos químicos deverão assegurar que os produtos fornecidos atendam aos seguintes requisitos:

- Garantir que os produtos estejam devidamente registrados, autorizados ou regularizados junto aos órgãos competentes sempre que a legislação exigir registro, autorização ou regularização para sua comercialização ou uso;
- Entregar todos os produtos químicos acompanhados da respectiva Ficha de Dados de Segurança (FDS), conforme a ABNT NBR 14725 vigente, garantindo que o documento esteja atualizado e compatível com o produto fornecido. A FDS deverá permanecer disponível durante todo o período de utilização do produto e ser atualizada pelo fornecedor sempre que houver alteração de composição, classificação de perigo ou revisão do documento;
- Garantir que os produtos sejam entregues devidamente identificados, contendo informações como nome do produto, fabricante, lote, validade, composição e demais informações obrigatórias;
- Assegurar condições adequadas de transporte, armazenamento e conservação, conforme orientações do fabricante e requisitos legais aplicáveis;
- Garantir que as embalagens estejam íntegras, sem vazamentos, danos ou qualquer condição que possa comprometer a segurança, qualidade ou utilização

do produto;

- Comunicar previamente qualquer alteração relacionada à formulação, fabricante, embalagem, classificação de risco ou características técnicas dos produtos fornecidos;
- Atender aos requisitos de segurança relacionados ao manuseio, transporte e utilização dos produtos, disponibilizando orientações técnicas sempre que necessário.

5.5 Requisitos para fornecimento de opme

Os fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) deverão atender aos seguintes requisitos específicos:

- As entregas deverão ocorrer em dias úteis, preferencialmente com antecedência mínima de 01 (um) dia útil da realização do procedimento, salvo situações de urgência ou alinhamento prévio entre as partes;
- Os materiais deverão ser entregues devidamente identificados, acondicionados e acompanhados da documentação necessária para rastreabilidade;
- A reposição dos materiais deverá ocorrer conforme demanda da instituição, observadas as condições contratuais ou acordadas;
- Quando a retirada do material for realizada pela Unimed Noroeste/RS, os produtos deverão estar previamente separados, identificados e acompanhados da Nota Fiscal e demais documentos aplicáveis;
- A retirada poderá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a comunicação de liberação do material, conforme disponibilidade operacional da instituição;
- A Nota Fiscal deverá conter a descrição detalhada dos produtos, lote, validade, registro no Ministério da Saúde (MS/RMS) e demais informações aplicáveis;
- Quando o fornecimento de OPME utilizar vale, romaneio ou documento equivalente para controle dos materiais, o fornecedor deverá disponibilizar documento contendo a relação completa dos itens fornecidos.

5.6 Requisitos para fornecimento de equipamentos

Os fornecedores de equipamentos deverão garantir que os produtos fornecidos atendam às especificações técnicas e requisitos definidos pela Unimed Noroeste/RS, incluindo:

- Entregar equipamentos acompanhados dos documentos técnicos aplicáveis,

tais como manuais de operação, certificados, registros e demais documentos necessários;

- Garantir que os equipamentos estejam em conformidade com as normas técnicas e regulamentações vigentes;
- Disponibilizar treinamento operacional aos usuários quando previsto em contrato, aquisição ou solicitado pela instituição;
- Garantir assistência técnica, manutenção e suporte conforme condições estabelecidas comercialmente;
- Comunicar previamente alterações relacionadas ao modelo, fabricante, características técnicas ou condições de fornecimento do equipamento.

5.7 Requisitos para prestação de serviços

Os fornecedores responsáveis pela prestação de serviços deverão:

- Cumprir as condições estabelecidas em contrato, proposta comercial ou pedido de compra;
- Disponibilizar profissionais capacitados e habilitados para execução das atividades contratadas;
- Garantir que os serviços sejam executados conforme requisitos técnicos, normas aplicáveis e padrões de qualidade definidos pela instituição;
- Cumprir as normas internas de segurança, acesso, circulação e conduta estabelecidas pela Unimed Noroeste/RS;
- Comunicar previamente alterações relacionadas aos profissionais responsáveis pela execução dos serviços;
- Disponibilizar documentos comprobatórios de habilitação, capacitação ou treinamentos dos profissionais, quando solicitado pela instituição.

5.8 Critérios de recebimento de mercadorias

As mercadorias destinadas à Unimed Noroeste/RS deverão ser entregues no local indicado pela instituição, conforme a natureza do produto e o setor de destino:

Almoxarifado Central: recebimento de todas as mercadorias, exceto aquelas com local de entrega específico, conforme listado abaixo:

Nutrição: gêneros alimentícios perecíveis;

OPME: órteses, próteses e materiais especiais;

Higienização: produtos destinados à higienização;

Manutenção: equipamentos e materiais destinados à manutenção que, em razão de suas dimensões, peso ou quantidade, necessitem de recebimento em local específico.

Não será permitida a entrega de mercadorias em áreas administrativas, recepções, corredores ou setores assistenciais, salvo mediante autorização prévia da Unimed Noroeste/RS.

O fornecedor é responsável pela entrega e pelo transporte interno dos materiais até o local de recebimento indicado pela instituição, exceto quando houver definição diversa previamente acordada.

As entregas deverão ser realizadas nos seguintes horários:

- Das 7h30 às 11h30;
- Das 13h30 às 16h30.

Entregas fora desses horários somente serão recebidas mediante alinhamento prévio com o Setor de Compras ou área responsável pelo recebimento.

No ato do recebimento, serão verificados os critérios correspondentes à categoria e às características do produto entregue:

- Conformidade da Nota Fiscal com o pedido de compra;
- Quantidade e identificação dos volumes entregues;
- Lote, validade e rastreabilidade dos produtos;
- Condições de temperatura e conservação;
- Integridade das embalagens e produtos;
- Atendimento aos requisitos técnicos e especificações estabelecidas;
- Cumprimento dos prazos acordados.

Produtos que apresentem divergências, avarias, violação de embalagem, condições inadequadas de conservação ou qualquer outra não conformidade poderão ser recusados pela instituição.

5.9 Boas práticas para transporte de mercadorias

Os fornecedores deverão assegurar que os produtos sejam transportados em condições adequadas de limpeza, conservação, segurança e integridade, conforme legislação aplicável e orientações do fabricante.

De acordo com as características do produto transportado, deverão ser

observados os seguintes requisitos:

- Manutenção das condições de temperatura e conservação de produtos perecíveis e termolábeis;
- Preservação da esterilidade e integridade das embalagens de OPME e materiais estéreis;
- Proteção dos produtos contra danos, contaminações ou condições que possam comprometer sua qualidade e segurança;
- Manutenção de registros ou evidências das condições de transporte para produtos sujeitos a requisitos específicos.

5.10 Condições de acesso e circulação de veículos

O acesso de veículos às dependências da Unimed Noroeste/RS para entrega de mercadorias deverá observar as limitações estruturais e operacionais da instituição.

O acesso principal ocorre pela portaria com cancela, com limite máximo de altura de 3,50 metros e largura de 4 metros. Em razão dessas restrições, somente veículos de pequeno e médio porte, como vans, veículos urbanos de carga (VUCs) e caminhões leves do tipo 3/4 poderão acessar a área interna.

O acesso secundário é destinado às entregas direcionadas aos setores de Suprimentos e Nutrição, mediante orientação prévia da instituição, e possui limite máximo de altura de 2,80 metros.

Não será permitido o acesso de veículos de grande porte, como caminhões truck, carretas e bitrens às dependências da instituição.

Situações excepcionais deverão ser previamente alinhadas com o Setor de Compras ou área responsável pelo recebimento, ficando sua autorização condicionada à análise da instituição.

6. CONDUTA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

Os fornecedores e seus colaboradores deverão cumprir as normas institucionais durante a permanência nas dependências da Unimed Noroeste/RS.

É obrigatório o cumprimento de:

- Controle de acesso institucional;

- Uso visível de crachá de identificação;
- Uso de uniformização adequada;
- Proibição de fumar em qualquer área da instituição;
- Conduta ética, respeitosa e compatível com o ambiente institucional;
- Cumprimento das normas de biossegurança;
- Cumprir as normas internas relacionadas ao controle e prevenção de infecções, saúde e segurança do trabalho, gerenciamento de resíduos, prevenção de acidentes, utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), sinalização de áreas de risco e demais orientações institucionais aplicáveis à atividade executada;
- Proteção de informações confidenciais e dados institucionais.

6.1 Requisitos específicos para atividades de risco

Para executar atividades em altura nas dependências da Unimed Noroeste/RS é obrigatório:

- Garantir que os profissionais envolvidos possuam capacitação vigente conforme a NR-35;
- Disponibilizar Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) com aptidão para trabalho em altura;
- Garantir a utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e demais dispositivos de proteção aplicáveis à atividade.

A execução das atividades em altura poderá estar sujeita à avaliação e ao acompanhamento do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) da Unimed Noroeste/RS e deverá ocorrer em condições seguras, observadas as condições climáticas e demais requisitos legais aplicáveis.

Para executar atividades com eletricidade é obrigatório:

- Garantir que os profissionais envolvidos possuam capacitação vigente conforme a NR-10;
- Garantir a utilização dos EPIs e EPCs aplicáveis à atividade;
- Assegurar que os trabalhadores não utilizem adornos pessoais durante a execução de atividades em instalações elétricas ou em suas proximidades.

E para a execução de trabalho com Obras e Manutenções é obrigatório:

- Garantir a utilização dos EPIs e EPCs aplicáveis à atividade;
- Utilizar ferramentas, equipamentos e materiais em perfeitas condições de conservação e segurança;
- Assegurar que os trabalhadores não utilizem adornos pessoais durante a execução das atividades;
- Adotar medidas que garantam a segurança dos colaboradores, pacientes, visitantes e demais pessoas que circulam nas dependências da instituição.

6.2. Normas de segurança nas dependências da instituição

É obrigação do fornecedor e de seus colaboradores:

- Manter materiais, ferramentas e equipamentos organizados e armazenados de forma segura durante a execução das atividades;
- Não obstruir corredores, acessos, equipamentos de combate a incêndio, saídas de emergência ou quaisquer áreas de circulação;
- Não consumir alimentos ou bebidas em áreas assistenciais e em outros locais não autorizados pela instituição;
- Cumprir as orientações de segurança, emergência e evacuação estabelecidas pela Unimed Noroeste/RS;
- Atender às orientações fornecidas pelos responsáveis da instituição em situações de emergência;
- Zelar pela segurança das atividades executadas, adotando as medidas preventivas necessárias para evitar acidentes, danos ao patrimônio e riscos às pessoas.
- Seguir a sinalização de segurança existente na instituição e respeitar as áreas com acesso restrito;

6.3 Identificação e controle de acesso

Para acesso às dependências da Unimed Noroeste/RS, os profissionais terceirizados, fornecedores e representantes comerciais deverão apresentar-se inicialmente no Setor de Compras, responsável pelo direcionamento e pelos procedimentos de identificação e liberação de acesso.

É obrigação do fornecedor e de seus colaboradores:

- Apresentar documento de identificação e demais informações solicitadas pela instituição para liberação de acesso;

- Utilizar o crachá ou identificação temporária fornecida pela Unimed Noroeste/RS de forma visível durante todo o período de permanência na instituição;
- Permanecer apenas nos locais autorizados para execução das atividades contratadas;
- Devolver, ao término das atividades, o crachá ou a identificação temporária que tiver sido fornecida pela Unimed Noroeste/RS.

O fornecedor deverá respeitar as diretrizes institucionais de ética, integridade, confidencialidade, compliance e proteção de informações durante toda a permanência nas dependências da Unimed Noroeste/RS.

Atualmente, esse controle é realizado por meio do sistema interno, conforme fluxo institucional vigente.

A entrada e a saída deverão ser registradas, permitindo o controle do período de permanência do visitante nas dependências da instituição.

Para fins de identificação, segurança e rastreabilidade, todo fornecedor, representante comercial ou prestador de serviço deverá fornecer as informações necessárias para seu cadastro individual no sistema institucional de controle de acesso.

A entrada de fornecedores e representantes deverá ocorrer exclusivamente pelo acesso institucional definido para atendimento pelo Setor de Compras, observando os procedimentos de identificação, liberação e controle de acesso estabelecidos pela instituição.

A participação de farmacêuticos, profissionais assistenciais ou demais áreas técnicas será solicitada quando a visita envolver assuntos técnicos, avaliação ou apresentação de novos produtos, esclarecimentos relacionados à utilização de materiais ou medicamentos ou outros temas que exijam conhecimento técnico específico.

Sempre que houver necessidade de participação de outra área da instituição, a reunião ou visita deverá ocorrer com a presença de representante do Setor de Compras.

Não é permitido ao fornecedor dirigir-se diretamente às áreas administrativas, técnicas ou assistenciais para realização de visitas, reuniões, apresentações comerciais ou tratativas relacionadas ao fornecimento de produtos e serviços sem o conhecimento e a participação do Setor de Compras.

As visitas e reuniões de fornecedores deverão ser previamente agendadas junto ao Setor de Compras.

O Setor de Compras é o canal institucional responsável pelo primeiro contato, recepção e direcionamento de fornecedores e representantes comerciais nas dependências da Unimed Noroeste/RS.

7. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

As não conformidades relacionadas aos produtos, serviços ou ao cumprimento dos requisitos estabelecidos neste Manual poderão ser identificadas durante o recebimento, utilização dos produtos, execução dos serviços, auditorias, inspeções ou por meio de reclamações das áreas da Unimed Noroeste/RS. Todas as não conformidades que exijam ação do fornecedor serão registradas, avaliadas e comunicadas formalmente para análise e tratativa.

As não conformidades identificadas pela Unimed Noroeste/RS e formalmente comunicadas ao fornecedor deverão ser analisadas, tratadas e respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da comunicação. Sempre que solicitado, o fornecedor deverá apresentar plano de ação contendo, no mínimo:

- análise da ocorrência;
- ações corretivas adotadas;
- ações preventivas propostas;
- prazo previsto para conclusão das ações.

Nos casos que envolvam recolhimento, substituição ou devolução de produtos, o fornecedor deverá providenciar a retirada ou substituição dos materiais no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a conclusão da tratativa ou em prazo diverso formalmente acordado entre as partes.

O não atendimento aos prazos estabelecidos ou a ausência de tratativa adequada poderá resultar na adoção de medidas administrativas, incluindo reavaliação do fornecedor, suspensão do fornecimento e demais sanções previstas neste Manual.

Os materiais não recolhidos pelo fornecedor no prazo estabelecido poderão ser destinados pela instituição conforme seus procedimentos internos, não cabendo ao fornecedor qualquer direito de ressarcimento, salvo disposição contratual em contrário.

8. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES

A Unimed Noroeste/RS realiza anualmente a avaliação de desempenho de seus fornecedores, com o objetivo de acompanhar a qualidade e a conformidade dos produtos fornecidos e serviços prestados, bem como o cumprimento dos requisitos estabelecidos durante a relação comercial.

A avaliação considera aspectos relacionados à qualidade e conformidade dos produtos ou serviços, cumprimento dos prazos e condições acordadas, regularidade documental, atendimento aos requisitos aplicáveis e tratamento das não conformidades identificadas, conforme a natureza do fornecimento.

Após a conclusão da avaliação, o fornecedor será comunicado sobre o resultado obtido. Quando forem identificados aspectos que necessitem de melhoria, deverá analisar o resultado e apresentar retorno à Unimed Noroeste/RS, informando as ações ou melhorias adotadas, dentro do prazo estabelecido.

Resultados insatisfatórios, não conformidades relevantes ou ausência de tratamento das situações apontadas poderão resultar em ações de acompanhamento e reavaliação do fornecedor, conforme estabelecido neste Manual.

8.1 Critérios avaliados

A avaliação considera critérios objetivos e pesos definidos conforme a natureza do fornecimento. A nota final corresponde ao Percentual de Qualificação dos Fornecedores (PQF), calculado pela soma das notas obtidas em cada critério ponderadas pelos respectivos pesos.

Fornecedores de produtos:

- Qualidade e conformidade do produto entregue – 30%;
- Cumprimento dos prazos e condições de entrega – 25%;
- Tratativa e resposta às não conformidades – 20%;
- Condições comerciais e aderência ao pedido de compra – 15%;
- Agilidade e efetividade no atendimento às cotações e solicitações – 10%.

Prestadores de serviços:

- Qualidade do serviço prestado e atendimento aos requisitos contratados – 30%;
- Conformidade técnica e cumprimento de requisitos legais/regulatórios – 25%;

- Pontualidade, prazo e continuidade da execução – 20%;
- Segurança na execução e cumprimento das normas institucionais – 15%;
- Tratativa de ocorrências, não conformidades e retorno às solicitações – 10%.

A conformidade documental será verificada no processo de qualificação e requalificação. Pendências documentais, irregularidades legais ou regulatórias e não conformidades críticas poderão impactar a manutenção da qualificação do fornecedor independentemente da nota de desempenho.

8.2 Resultado da avaliação de desempenho

Com base no Percentual de Qualificação dos Fornecedores (PQF), o resultado da avaliação de desempenho será tratado conforme as seguintes faixas:

PQF entre 90% e 100%

- Receberá o resultado da avaliação e certificado de bom desempenho PQF entre 70% e 89%;
- Receberá o resultado da avaliação com as oportunidades de melhoria identificadas;
- Quando o resultado apontar oportunidade de melhoria que exija ação corretiva, o fornecedor deverá apresentar evidências das melhorias implementadas no prazo informado pela instituição.

PQF inferior a 69%

- Receberá o resultado da avaliação e poderá ser convocado para reunião de alinhamento;
- Fornecedores classificados como críticos com resultado igual ou inferior a 69% serão submetidos à visita técnica;
- Deverá apresentar plano de ação e informar à Unimed Noroeste/RS as melhorias implementadas;
- Caso as não conformidades não sejam tratadas de forma satisfatória ou não sejam devidamente justificadas, a instituição poderá adotar as medidas previstas neste Manual, incluindo a suspensão ou desqualificação do fornecedor.

9. GESTÃO DE FORNECEDORES CRÍTICOS

A Unimed Noroeste/RS adota critérios para identificação, qualificação, monitoramento e reavaliação dos fornecedores classificados como críticos, considerando o potencial impacto de seus produtos ou serviços na segurança do paciente, na continuidade das operações, na qualidade assistencial, no atendimento aos requisitos legais e regulatórios, na saúde e segurança ocupacional, na proteção ambiental e na continuidade do abastecimento.

A definição dos fornecedores críticos é realizada pela instituição com base em critérios internos, considerando, entre outros aspectos, a criticidade do produto ou serviço fornecido, o impacto nos processos assistenciais e administrativos, os riscos associados ao fornecimento, os requisitos regulatórios aplicáveis e o histórico de desempenho do fornecedor.

Os fornecedores classificados como críticos estarão sujeitos aos requisitos complementares de qualificação, monitoramento e reavaliação definidos na matriz institucional de criticidade, além das exigências gerais previstas neste Manual.

9.1 visitas técnicas

A Unimed Noroeste/RS poderá realizar visita técnica aos fornecedores classificados como críticos, com o objetivo de verificar as condições técnicas, operacionais, sanitárias, de qualidade e de segurança relacionadas ao produto fornecido ou ao serviço prestado.

A visita técnica será realizada nas seguintes situações:

- para novos fornecedores classificados como críticos, previamente ao início do fornecimento ou à formalização de novo contrato;
- para fornecedores críticos que obtiverem resultado inferior a 69% na avaliação de desempenho;
- para fornecedores críticos que apresentarem não conformidade relevante durante o período de fornecimento.

Considera-se não conformidade relevante aquela que possa comprometer a segurança do paciente, dos colaboradores ou da instituição, a qualidade do atendimento, a conformidade legal ou regulatória ou a continuidade do serviço. A realização de nova visita técnica para fornecedores críticos já qualificados não está vinculada a uma periodicidade fixa, ocorrendo mediante as situações

estabelecidas neste Manual.

As visitas poderão ocorrer de forma presencial ou remota, desde que a modalidade adotada permita a adequada verificação dos requisitos relacionados ao fornecimento.

10. SUSPENSÃO E DESQUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

A Unimed Noroeste/RS poderá suspender o fornecimento de produtos e/ou a prestação de serviços quando forem identificadas situações que representem risco ou descumprimento dos requisitos estabelecidos para a relação comercial.

A suspensão poderá ocorrer nas seguintes situações:

- descumprimento de obrigações contratuais ou dos requisitos estabelecidos neste Manual, quando a irregularidade não for corrigida no prazo estabelecido;
- reincidência de não conformidades sem apresentação ou implementação das ações corretivas solicitadas;
- ocorrência de não conformidade relevante que possa comprometer a segurança do paciente, dos colaboradores ou da instituição, a qualidade do atendimento, a conformidade legal ou regulatória ou a continuidade do serviço;
- irregularidade ou vencimento de documentação obrigatória que comprometa a habilitação legal, sanitária, técnica ou regulatória necessária ao fornecimento do produto ou à prestação do serviço;
- resultado igual ou inferior a 69% na avaliação de desempenho, associado à ausência de apresentação ou implementação satisfatória do plano de ação solicitado;
- prática de atos que contrariem os princípios de ética, integridade, compliance, confidencialidade ou proteção de dados estabelecidos pela Unimed Noroeste/RS.

Nos casos em que a situação identificada representar risco à segurança do paciente, dos colaboradores, à continuidade do atendimento ou à conformidade legal ou regulatória, a suspensão poderá ocorrer de forma imediata.

A suspensão permanecerá vigente até que a situação que lhe deu origem seja regularizada, mediante apresentação das evidências solicitadas e análise favorável da Unimed Noroeste/RS para retomada do fornecimento ou da prestação do serviço.

A ausência de regularização das pendências, a reincidência das situações que motivaram a suspensão ou a impossibilidade de atendimento aos requisitos necessários ao fornecimento poderá resultar na desqualificação do fornecedor, observadas as obrigações contratuais e legais existentes.

11. TERMO DE CIÊNCIA

O fornecedor declara que recebeu, leu, compreendeu e concorda integralmente com os requisitos estabelecidos neste Manual do Fornecedor, comprometendo-se ao seu cumprimento durante toda a relação comercial com a Unimed Noroeste/RS.

Tabela 1 – Documentação obrigatória por categoria de fornecedor

DOCUMENTAÇÃO	CATEGORIA / FORNECEDORES OBRIGADOS
 Alvará de Funcionamento e Localização – Prefeitura Municipal	Todos os fornecedores que possuam estabelecimento sujeito ao licenciamento municipal.
 Alvará/Licença Sanitária	Medicamentos; materiais hospitalares; laboratórios; nutrição enteral e parenteral; gêneros alimentícios; hemodiálise; OPME; EPIs e demais atividades sujeitas à Vigilância Sanitária.
 Alvará/Licença do Corpo de Bombeiros	Fornecedores com estabelecimento sujeito ao licenciamento do Corpo de Bombeiros.
 Autorização de Funcionamento – Ministério da Saúde	Nutrição enteral e parenteral e demais atividades para as quais houver exigência legal específica.
 Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) – ANVISA	Medicamentos; materiais/dispositivos médicos; nutrição enteral e parenteral; hemodiálise; OPME e demais atividades sujeitas à AFE.
 Registro/Autorização – Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)	Fornecedores de gêneros alimentícios e demais produtos sujeitos à regulamentação do MAPA.
 Autorização do fabricante para comercialização dos produtos	Distribuidores de medicamento: oncológicos, quando exigida pelo fabricante ou pela relação comercial estabelecida.
 Cadastro na ABRAIDI	Fornecedores de OPME abrangidos pelo cadastro.
 Cartão do CNPJ	Todos.
 Comprovante de Inscrição Estadual	Fornecedores sujeitos à inscrição estadual.
 Certificado/Comprovante de Controle de Pragas	Nutrição enteral e parenteral; gêneros alimentícios; hemodiálise e demais estabelecimentos para os quais o controle seja requisito sanitário.
 Certificado de Responsabilidade Técnica / Regularidade Técnica	Medicamentos; materiais/dispositivos médicos; laboratórios; nutrição enteral e parenteral; hemodiálise; OPME e demais atividades sujeitas à responsabilidade técnica.
 Contrato Social / Estatuto Social	Todos.
 Contrato de Prestação de Serviços	Prestadores de serviços contratados pela Unimed Noroeste/RS.
 Ficha de Dados de Segurança (FDS)	Fornecedores de produtos químicos.
 Licença Ambiental (emitida pelo órgão ambiental competente)	Fornecedores cujas atividades estejam sujeitas a licenciamento ambiental, conforme legislação aplicável.
 Licença/Autorização para Transporte	Transportadores de produtos, materiais ou resíduos sujeitos a autorização ou licenciamento específico.
 Licença/Autorização para Incineração ou Tratamento de Resíduos	Empresas contratadas para tratamento/incineração de resíduos, quando a atividade estiver sujeita a licenciamento ambiental.

 **Importante:** A exigência de cada documento está condicionada à atividade exercida pelo fornecedor, à categoria de produto ou serviço fornecido e à legislação aplicável. A Unimed Noroeste/RS poderá solicitar documentos adicionais, sempre que necessário.

Tabela 1 – Documentação obrigatória por categoria de fornecedor



www.unimednoroesters.com.br

Rua Pedro Hammarstron, 287
98700-000 B. Hammarstron – Ijuí/RS
T: (55) 3331 9600



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

ANS - Nº357260