

MANUAL DO FORNECEDOR

Unimed Inconfidentes



Unimed 
Inconfidentes

Sumário

1. Mensagem ao fornecedor	3
2. Sobre a Unimed Inconfidentes	4
3. Identidade Organizacional	5
3.1. Atendimento ao fornecedor	6
3.1.1. Contato	6
3.1.2. Alteração de cadastro	6
3.1.3. Consulta a pagamentos	6
3.2. Código de Conduta da Unimed Inconfidentes	7
3.3. Processo de compras	8
3.3.1. Pedido de compra	9
3.3.2. Horário de recebimento de mercadorias	9
3.3.3. Orientações sobre emissão do XML, envio de nota fiscal e boleto	9
3.3.4. Acompanhamento das entregas (follow up)	10
4. Gestão de Contratos	11
4.1. Contratos	11
5. Aprovação	14
6. Ficha técnica	14

1. Mensagem ao **fornecedor**

Acreditamos que nossos fornecedores nos ajudam a construir um futuro mais sustentável por meio de conquistas e inovações que nos permitem crescer a cada dia e alcançar nossa missão institucional. Sua empresa deseja ser nossa parceira? Saiba que todas as empresas que prezam por processos e políticas claras, visando uma relação comercial transparente é muito bem-vinda. Para alcançarmos nossos objetivos, a Unimed Inconfidentes espera que sua empresa:

- ✓ Forneça produtos com qualidade;
- ✓ Preze pela pontualidade nas entregas;
- ✓ Tenha custos competitivos;
- ✓ Sugira produtos e soluções inovadoras;
- ✓ Tenha Responsabilidade social e ambiental em seus processos.



2. Sobre a **Unimed Inconfidentes**

A Unimed Inconfidentes é uma cooperativa de serviço médico, a qual foi fundada em caráter oficial em 26 de fevereiro de 1986 e recebeu este nome em homenagem aos mártires da Inconfidência Mineira. Suas atividades tiveram início em janeiro de 1989, com 27 cooperados, um funcionário, uma empresa contratante e 690 usuários. A área de abrangência da cooperativa compreende as cidades de Ouro Preto, Mariana e Itabirito.

A cooperativa tem investido nos Recursos Próprios, aumentando o leque de oferta de serviços de diagnóstico de imagens, estimulando o atendimento dos cooperados no Centro de Especialidades e com a aquisição de equipamentos para o Centro Cirúrgico e Centro de Imagens. Ao longo dos seus 35 anos, tornou-se referência em soluções de saúde na região, pois trabalha com respeito, atendimento humanizado, cooperação, responsabilidade social, responsabilidade corporativa, inovação e ética.



3. Identidade Organizacional

É através da identidade organizacional que apresentamos a forma como nossa cooperativa atua no mercado:

MISSÃO

Proporcionar a satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores e parceiros, por meio da promoção da saúde e valorização do trabalho médico.

VISÃO

Ser reconhecida como uma cooperativa sustentável, comprometida com a excelência na oferta de soluções em saúde.

NEGÓCIO

Promover soluções em saúde por meio do cooperativismo médico.

VALORES

- ✓ Respeito e cuidado integral centrado nas pessoas
- ✓ Cooperação
- ✓ Responsabilidade social e ambiental
- ✓ Inovação
- ✓ Ética
- ✓ Transparência
- ✓ Governança
- ✓ Intercooperação

A partir do estabelecimento da identidade organizacional, assumimos um compromisso com a melhoria de nossos serviços, por isso, temos como Política da Qualidade:

Proporcionar a satisfação dos clientes na assistência à saúde com excelência, com o propósito de cuidar das pessoas, promovendo a melhoria contínua do sistema de gestão de forma sustentável, com o desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores, da rede credenciada e dos cooperados, orientada pelo cooperativismo.

Orientações ao **fornecedor**

3.1. Atendimento ao **fornecedor**

3.1.1. **Contato**

Para participar de futuras cotações na Unimed Inconfidentes, envie sua apresentação para o e-mail adm@unimedinconfidentes.coop.br com uma breve descrição da sua empresa e produtos/serviços comercializados.

É importante que a sua empresa esteja em dia com as obrigações legais, fiscais e trabalhistas a fim de não comprometer a sua inclusão em novos processos de concorrência.

3.1.2. Alteração de **cadastro**

Para alterar dados já cadastrados em nossa Cooperativa, basta enviar um e-mail para adm@unimedinconfidentes.coop.br e financeiro@unimedinconfidentes.coop.br informando sobre a devida alteração.

3.1.3. Consulta a **pagamentos**

Caso tenha prestado algum serviço e deseja esclarecer dúvidas sobre a data prevista para pagamento ou receber o comprovante de pagamento, solicitamos que entre em contato com o setor financeiro através do e-mail financeiro@unimedinconfidentes.coop.br ou pelo telefone 31 3559-7224.

3.1.4. Critérios para definir os principais fornecedores:

Os critérios abaixo serão avaliados após a primeira compra com os fornecedores. Tendo uma boa experiência, ele entrará para a lista de fornecedores da Unimed Inconfidentes.

a) Experiências de compra com a empresa:

Verificar se a equipe é bem tratada diante das solicitações de cotação. Se a demanda foi atendida/solucionada. Se não, houve uma explicação por parte do fornecedor pelo motivo do não atendimento?

Houve interesse por parte do fornecedor em atender as demandas da empresa dentro das especificidades dos serviços/produtos.

b) Custo X Benefício:

O preço do fornecedor X é o mais acessível? Se sim, o produto de preço mais acessível atende bem as expectativas?

c) Flexibilidade:

O fornecedor é flexível quanto a prazos (pagamento e entrega) e custos? O fornecedor responde bem e com qualidades as demandas propostas/solicitadas? Demandas urgentes são devidamente respondidas nos prazos propostos/necessários para resolução da demanda? Se não, o fornecedor demonstra interesse em realizar a venda/serviço para a Unimed Inconfidentes?

d) Localização:

O fornecedor é bem localizado, é próximo as instalações da Unimed Inconfidentes? A localização é interessante caso tenhamos a necessidade de alguma troca, alteração e ou compras de emergência em determinados fornecedores.

3.2. Código de Conduta da **Unimed Inconfidentes**

O Código de Conduta estabelece as regras, normas e comportamentos necessários para o cumprimento dos princípios e valores da Cooperativa. Todos os funcionários e terceirizados da Unimed Inconfidentes, bem como prestadores de serviços e fornecedores de produtos devem seguir o Código de Conduta.

• **Corrupção e Fraudes**

São inaceitáveis e passíveis de medidas legais cabíveis, quaisquer condutas ilícitas, tais como:

- ✓ Fornecimento de produtos e serviços de origem ilegal;
- ✓ Falsificação de documentos, assinaturas, marcas ou produtos;
- ✓ Ocultação de acidentes e incidentes de trabalho;
- ✓ Envolvimento em práticas ou condutas ilegais como evasão fiscal, sonegação, contrabando, tráfico, entre outros;
- ✓ Oferecimento ou aceitação de suborno, propinas e outros tipos ilegais de pagamento.

• **Abuso de poder e assédio**

Os fornecedores devem tratar todos os colaboradores e cooperados com respeito e dignidade.

• **Conflito de Interesses**

O Fornecedor deve notificar imediatamente a Cooperativa sobre qualquer caso de conflito de interesses que tenha conhecimento, ou seja, quaisquer circunstâncias, transação ou relacionamento que envolva direta ou indiretamente o fornecedor e o interesse particular de qualquer colaborador da Unimed Inconfidentes.

• Presentes e outras gratificações

É proibida a aceitação e oferta de presentes e outras gratificações que influenciem ou que possam influenciar a tomada de decisões comerciais. Isto inclui gratificações em dinheiro ou seus equivalentes e outros tipos de presentes.

A Unimed Inconfidentes permite apenas brindes comumente aceitos nas práticas comerciais, ou seja, brindes sem valor significativo (agendas, canetas, etc.). Os colaboradores não estão autorizados a aceitar pagamentos de despesas e de custos de viagens e festas. Exceções serão aceitas, caso o convite seja relacionado a visitas técnicas, reuniões de trabalho ou participação em eventos (seminários, congressos, palestras, entre outros) e desde que devidamente formalizado junto a Gerência e Comitê de Ética da Unimed Inconfidentes.

Além dos tópicos citados acima, a Unimed Inconfidentes repudia qualquer atitude que possa ser contrária aos Direitos Humanos e reserva o direito de encerrar seu relacionamento comercial com qualquer Fornecedor que não estiver disposto ou for incapaz de seguir o seu Código de Conduta

3.3. Processo de **compras**

O processo de compras deverá obedecer a princípios rígidos de equidade e transparência, devendo prevalecer valores éticos e de integridade, a garantia dos direitos humanos, e o cumprimento das obrigações legais.

A área de Compras da Unimed Inconfidentes busca sempre alcançar o melhor custo-benefício em suas compras/contratações, almejando a qualidade, prazo de entrega satisfatório e boas condições de pagamento. Prezamos por comprar em fornecedores com boa reputação no mercado e priorizamos empresas locais e cooperativas, a fim de incentivar o comércio local.

Todas as nossas compras passam pelo processo de aprovação interna, o que garante a transparência nos nossos processos.

3.3.1. Pedido de **compra**

O envio do pedido de compra é feito através de e-mail no qual confirmamos em nome da Unimed Inconfidentes os produtos/ serviços aprovados, o valor total da compra, prazo de pagamento e modalidade do frete.

3.3.2. Horário de recebimento **de mercadorias**

Todas as entregas deverão ser efetuadas junto da nota fiscal e boleto, havendo nota fiscal de produto e serviço referente a mesma compra a empresa deve entregá-las juntas. Para entregas CIF (frete por conta do remetente) o horário de recebimento de mercadorias é de segunda a sexta-feira das 08 às 17h.

3.3.3. Orientações sobre emissão do XML, envio **de nota fiscal e boleto**

Para melhorar o fluxo e evitar inconsistências no processo de recebimento das notas fiscais eletrônicas é preciso o envio, por e-mail, do arquivo XML no momento da emissão de cada nota fiscal, bem como arquivo PDF e boleto ou dados bancários para os e-mails:

adm@unimedinconfidentes.coop.br e
financeiro@unimedinconfidentes.coop.br

3.3.4. Acompanhamento das entregas (follow up)

Realizamos o acompanhamento das entregas e sua empresa é consultada para prover informações necessárias sobre o status de entrega dos pedidos em aberto. Periodicamente, enviamos um e-mail com o detalhamento de todos os pedidos pendentes de entrega e em atraso a fim de monitorarmos o motivo do atraso, qual a nova previsão de entrega e se manteremos o pedido e ou se o mesmo será cancelado.

Lembramos a todos os fornecedores que a tarefa de informar a Unimed Inconfidentes sobre eventuais atrasos é de responsabilidade do fornecedor e que atrasos que não são comunicados com antecedência terão suas respectivas punições conforme as diretrizes de Gestão de Fornecedores da empresa.

Portanto, evite transtornos e em caso de atraso entre em contato com o setor de Compras pelo telefone 31 3559-7236 ou e-mail adm@unimedinconfidentes.coop.br e comunique o ocorrido e como o problema será resolvido.

É muito importante para nós o entendimento de que nossos valores nos incentivam a tratar nossos fornecedores com uma política de parceria. Entendemos que problemas acontecem, mas omiti-los não é o comportamento que esperamos. Portanto, caso haja algum problema com sua entrega, pedimos que entre em contato e procure a melhor forma de resolver o problema sem que gere prejuízos a nossa Cooperativa.

4. Avaliação de Fornecedores

4.1. Compras

Realizamos internamente uma avaliação das compras realizadas afim de melhorar continuamente o processo e qualidade dos itens adquiridos.

Para tal, utilizamos o formulário AN.CPS.ADM.000 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE FORNECEDORES DE COMPRAS, para registrar a qualidade do processo e da entrega.

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE FORNECEDORES DE COMPRAS				
Fornecedor:				
Data:				
Chamado:				
Critérios	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo
1- Envio da Cotação no prazo (3 dias úteis).				
2- Retorno do fornecedor com cotação completa.				
3- Orçamento enviado com detalhamento e especificação dos itens.				
4- Prazo de entrega atendido conforme orçamento.				
5- Produtos entregues conforme pedido de compra.				
6- Documentos Fiscais entregues junto com produto/serviço? (e-mail)				
7- Possui política de troca ou devolução?				
8- A tentativa de contato com o fornecedor é ágil e eficaz?				
Nota final:				
Observações:				
Legenda: Ótimo: 5 Pontos, Bom 3 pontos, Ruim 2 pontos, Péssimo 1 ponto				

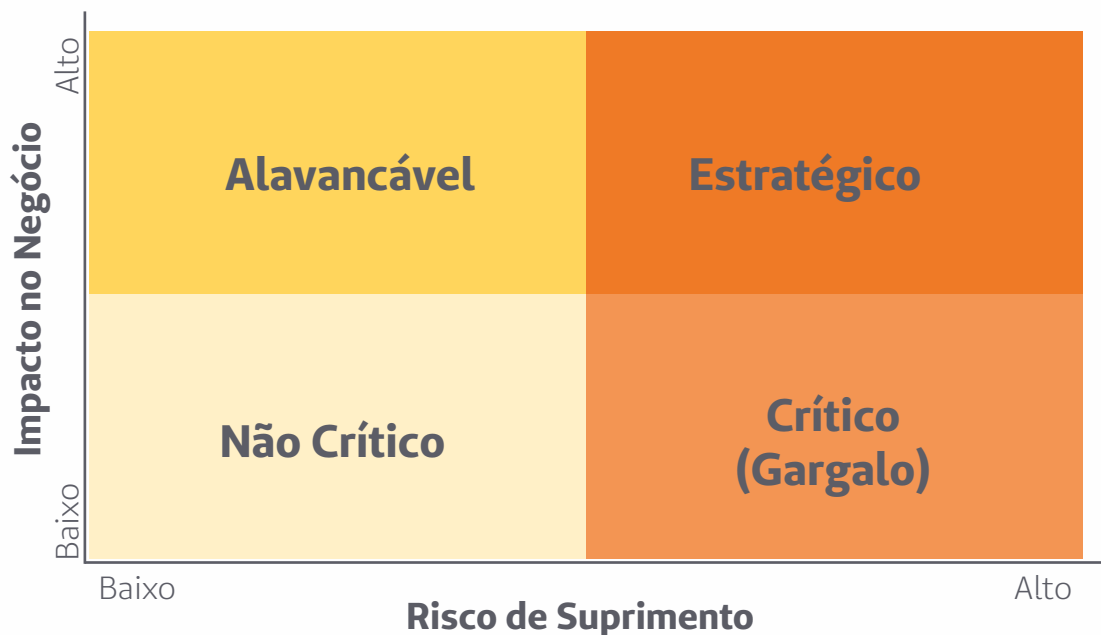
A cada trimestre, os formulários serão avaliados.

No caso de três avaliações negativas no trimestre, o fornecedor receberá uma notificação formal via clicks sign acerca de seu desempenho e será bloqueado por três próximas cotações de produtos/serviços ofertados por ele.

Esse bloqueio será feito internamente pela equipe de Compras e Gestão de contratos, diante dos processos realizados como forma de penalizar o fornecedor pela não conformidade.

Nos próximos processos de compras o fornecedor poderá ser incluído novamente, observadas as suas condutas, com relação aos critérios avaliados.

4.2. Contratos



Após realizada a análise, seguimos com a avaliação dos fornecedores considerados críticos. A avaliação de desempenho é realizada trimestralmente pelo usuário/gestor do contrato através do preenchimento do checklist AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE FORNECEDORES DE COMPRAS, no qual constam questões importantes para avaliar o desempenho do fornecedor.

A pontuação referente a avaliação de desempenho é compilada anualmente para que seja definida a nota final da avaliação de desempenho da Contratada.

A nota final é considerada critério decisivo para renovação do contrato avaliado e possíveis novos contratos com o Fornecedor.

De acordo com a pontuação obtida a Contratada é classificada conforme tabela abaixo:

QUALIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
Ótimo	100 a 90 pontos
Bom	89 a 80 pontos
Regular	79 pontos a 70 pontos
Ruim	Abaixo de 70 pontos

De acordo com a qualificação da Contratada seguiremos as seguintes diretrizes:

- **Ótimo:** Incentivo a manutenção do bom desempenho.
- **Bom:** Avaliação junto ao usuário/gestor do contrato sobre sugestões de melhoria e ou críticas construtivas a serem repassadas ao fornecedor.

- **Regular:** Reunião entre o usuário/gestor do contrato para discussão sobre quais pontos devem ser melhorados e apresentação pelo fornecedor de plano de ação para melhora do desempenho.

- **Ruim:** Após reunião entre o usuário/gestor do contrato para discussão sobre quais pontos devem ser melhorados e apresentação pelo fornecedor de plano de ação para melhora do desempenho, será dado período de adequação de 03 meses para nova avaliação de desempenho, com o intuito de avaliar se a Contratada apresentou melhoria no serviço prestado.

O fornecedor que se enquadrar neste status terá sua pontuação avaliada de forma mensal e ao final dos três meses será feita nova avaliação de desempenho. Após esse período, se não houver alteração de status, a Unimed Inconfidentes estudará o rompimento do contrato com a contratada.

A Contratada ficará impossibilitada de comercializar qualquer tipo de serviço com a Unimed Inconfidentes pelo prazo de 01 ano, caso não se enquadre como fornecedor único do produto /serviço prestado.

5. Disponibilização do Manual de Fornecedores

Este manual será disponibilizado aos fornecedores na primeira negociação, renovação de contrato, ou atualização do documento afim de garantir a continuidade da comunicação das políticas de compras e contratações pela Unimed Inconfidentes.

5. Aprovação

Este Manual foi aprovado pela Diretoria Executiva em 21/08/2023.

Nome	Responsabilidade	Assinatura
Dimas Antônio Ferreira Dutra	Diretor Presidente	
Vicente de Paulo Silva	Diretor Financeiro	
Sergio Luiz Affonso	Diretor Administrativo	

6. Ficha técnica

Versão	Data	Código do documento
00	15/01/2021	MN.ADM.001
001	13/09/2021	MN.CPS.001
002	06/01/2023	MN.CPS.001
003	15/08/2023	MN.CPS.001

Diretoria Executiva da Unimed Inconfidentes:

Dr. Sergio Luiz Affonso – Diretor Presidente em Exercício

Dr. Vicente de Paulo Silva – Diretor Administrativo

Dr. Navarro Santos Gribel – Diretor Financeiro

Gerência:

André Júnio de Andrade

Responsável:

Juliana Santos

Projeto Gráfico e Diagramação:

Georgyanne Sena

Unimed 
Inconfidentes