

Manual de provedores externos e parceiros

Unimed 
Fesp

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. DESCRIÇÃO.....	4
4.1 Monitoramento de provedores externos (indicador de desempenho).....	4
4.1.1. Regra.....	4
4.2 Aplicação e uso da marca Fesp.....	7
5. REFERÊNCIA.....	9

1. OBJETIVO:

O objetivo é instruir todos os provedores externos e parceiros que são monitorados periodicamente quanto à execução dos serviços prestados e, também, quanto à utilização correta do logotipo e marca da Unimed Fesp.

Espera-se que os requisitos estabelecidos neste documento sejam atendidos buscando:

- Manter a melhoria contínua no fornecimento de produtos e serviços;
- Ter confiabilidade no seu desempenho, monitorando-o de forma regular;
- Sistematizar a identificação da marca conforme padrões previamente estabelecidos.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os fornecedores, prestadores e parceiros da Fesp.

3. DEFINIÇÕES

IQF: Índice de Qualidade do Fornecedor.

Provedor: organização que provê um produto ou serviço.

Provedor externo: provedor que não pertence à organização.

4. DESCRIÇÃO

4.1 Monitoramento de provedores externos (indicador de desempenho)

Todos provedores externos (fornecedores e prestadores de serviços) são monitorados pela área detentora do serviço, conforme critérios definidos para cada tipo de serviço e serão registrados na planilha “Monitoramento de Provedores” que avalia o “Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)” mensalmente (conforme modelo abaixo).

4.1.1. Regra

Todos os provedores externos iniciam o mês com o “Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF)” com 100 (cem) pontos, sendo subtraídos pontos conforme as falhas cometidas no decorrer do mês.

Caso o provedor externo atinja pontuação inferior a 70 pontos, ele será comunicado até 3 (três) vezes por e-mail durante o ano. Posteriormente, havendo novas ocorrências, o provedor será convocado para reunião, na qual serão apresentadas as ocorrências e será solicitada a melhoria da qualidade dos atendimentos prestados por meio de plano de ação.


Após a reunião, se não houver melhora significativa do desempenho, o provedor externo poderá ser excluído.

NOTA 1: o monitoramento valerá para o ano civil corrente. No início do ano subsequente será reiniciada a contagem das notificações.

NOTA 2: sempre que houver falhas graves, o provedor externo será notificado por e-mail, sem a necessidade do atingimento de pontuação menor que 70 pontos, conforme citado acima.

	FORMULÁRIO DA QUALIDADE																Nº.: FQ 1246-01		Rev.: 00														
	Monitoramento de Provedores Externos - ÁREA CONTRATANTE																Data: 11/02/2019		FL.: 1/1														
MÊS: JANEIRO																ANO: 20XX																	
PONTUAÇÃO:	Faltas Graves (-10 pt)								Faltas Leves (-5 pt)																								
	A	Deixou de apresentar ou possui documentação vencida quando solicitada								I	Realização de serviço ou atendimento fora do prazo estabelecido (SLA)																						
	B	O(s) serviço(s) executado(s) não apresentou(ram) o(s) resultado(s) esperado(s)								J	Não foi apresentado novo prazo para o atendimento de atividades em atraso																						
	C	A atividade colocou a Fesp em risco (segurança física, informação, imagem, etc.)								K	Não realizou comunicação referente a desvio(s) no processo																						
	D	Registro(s) de falta(s) ou quadro de colaboradores inferior sem apresentar justificativa								L	O serviço de atendimento não esteve disponível quando solicitado																						
	E	Apresentou comportamento divergente com as políticas da Fesp, conforme acordado								M	Cobrança do serviço divergente do contratado (fora do prazo, valor divergente, etc.)																						
	F									N																							
	G									O																							
	H									P																							
FORNECEDORES	* DATA DA INFRAÇÃO *																															Sub total	T.Geral
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
ABC		A				B						F						a														40	60
BAAA				G					D															A								30	70
EFD			E																							G					M	25	75
ERF							D									L										I					20	80	

Todos os direitos reservados à Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Fesp). É proibida a duplicação ou reprodução deste material, ou parte dele, em qualquer meio, sem autorização.
Rev. 01 02/03/2020

		MONITORAMENTO DE PROVEDORES EXTERNOS ÁREA: ÁREA CONTRATANTE													
RAZÃO SOCIAL		ANO : 20XX													
	TIPO DE SERVIÇO	JAN-20XX	FEV-20XX	MAR-20XX	ABR-20XX	MAI-20XX	JUN-20XX	JUL-20XX	AGO-20XX	SET-20XX	OUT-20XX	NOV-20XX	DEZ-20XX	Média	REQUALIFICADO (SIM ou NÃO?)
ABC	XXX	60	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97	SIM
BAAA	YYY	70	100	70	55	80	100	100	100	100	100	100	100	90	SIM
EFD	XYZ	75	100	100	70	60	100	100	100	100	100	100	100	92	SIM
ERF	XXY	80	100	65	100	100	100	100	100	100	100	100	100	95	SIM

4.2 Aplicação e uso da marca Unimed Fesp

A Unimed Fesp autoriza os provedores externos e parceiros a referenciar publicamente a escolha por ela feita no que diz respeito aos serviços objeto deste contrato por meio de citações genéricas nas suas propostas relativas a estes serviços e aos benefícios obtidos, bem como a utilizar, para estes fins, o seu nome, marca e logotipo. Para tanto, deverão respeitar as regras estabelecidas no “Manual sobre a aplicação da marca”, inclusive, fornecendo previamente para aprovação das imagens que serão inseridas no material publicitário, utilizando o seguinte canal de comunicação: marketing@unimedfesp.coop.br.

Logotipo Unimed institucional



Versão principal

Esta versão do logotipo é institucional, pois representa todo o Sistema Unimed e não possui o nome de nenhuma cooperativa específica. Ele é utilizado em patrocínios e nos casos em que assinam mais de uma cooperativa.

Logotipo Unimed Fesp



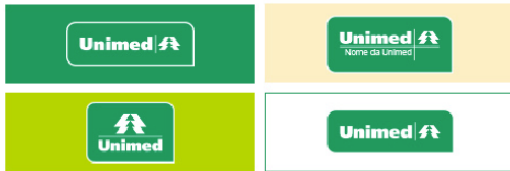
Versão principal horizontal



Versão secundária compacta

Estes logotipos possuem o nome da Fesp, a cor e o símbolo da marca Unimed. Eles devem ser utilizados para identificar a Fesp em todos os documentos e materiais de comunicação da empresa. Quando a plataforma não comportar cor, o logotipo pode ser aplicado em preto.

Uso correto

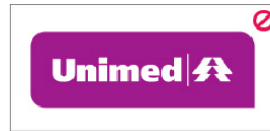


NOTA: O selo possui contorno branco, que faz parte do desenho da marca e nunca de ser alterado ou excluído.



O logo P/B deve ser utilizado apenas nos materiais em que a versão colorida não possa ser aplicada, como por exemplo em anúncios de jornais.

Uso incorreto



Nunca aplique a marca Unimed em outras cores. A marca só possui versões verde para materiais coloridos e preta para materiais de uma cor.



Nunca aplique apenas o símbolo separado do logotipo Unimed.



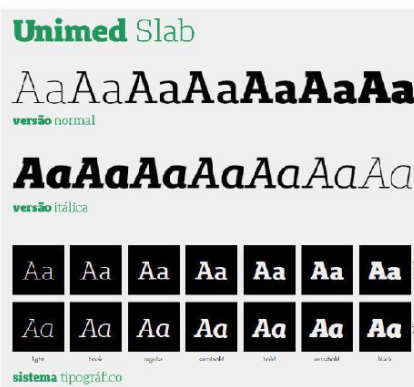
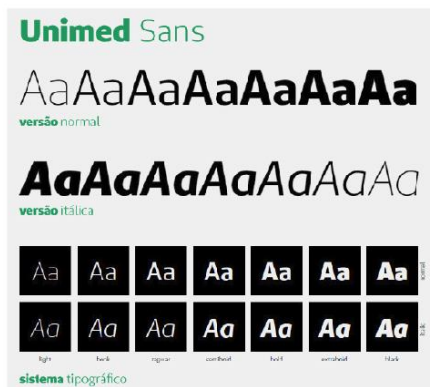
Nunca utilizar o logo sem o box.



Nunca distorça ou rotacione a marca Unimed.

Tipografia Unimed

O Sistema Unimed possui uma família própria de fontes que identificam a marca. Elas podem ser utilizadas por todos os membros do Sistema.



Cores Unimed

O Sistema Unimed possui uma paleta própria de cores que identificam a marca. Elas são utilizadas na comunicação visual do Sistema.



A autorização do referenciamento com a utilização do nome, marca e logotipo disposta acima permanecerá vigente pelo prazo em que perdurar o presente contrato e/ou os seus eventuais aditivos, impossibilitando provedores externos e parceiros de usar ou referenciar, posteriormente, o nome, a marca e o logotipo, sob pena de responder judicialmente pela indevida utilização dos mesmos, ocasião em que deverá ressarcir os prejuízos sofridos em função da violação de direitos de terceiros.

5. REFERÊNCIA

<http://www.centraldamarca.unimed.coop.br>

PO 1246-01 Avaliação Qualificação e Desqualificação de Fornecedores

MA 1386-01 Manual sobre a aplicação da marca

Todos os direitos reservados à Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Fesp). É proibida a duplicação ou reprodução deste material, ou parte dele, em qualquer meio, sem autorização.
Rev. 01 02/03/2020