

COMUNICAÇÃO DE PROCESSOS

Pacto Global 2011

Carta aberta de Compromisso,

Prezado Sr. Secretário Geral,

Fundado com base em uma forma de organização originada há mais de 165 anos – o cooperativismo –, o Sistema Unimed é hoje o mais sólido e abrangente organismo econômico não mercantil ligado à assistência privada no setor de saúde brasileiro, respondendo, ao final de 2011, por 38% de participação nesse segmento.

Conscientes desse papel, as 370 Cooperativas Médicas que o compõe, reunindo 109 mil médicos cooperados e atendendo a 18 milhões de clientes, têm profundo envolvimento com as comunidades dos 4.623 municípios nos quais estão inseridas.

Mais do que acreditar, nós, que somos seus membros, compartilhamos de valores como ajuda mútua, igualdade, ética, honestidade, transparência e preocupação com o nosso semelhante. Esses princípios fizeram com que há cinco anos nos tornássemos uma das organizações signatárias do Pacto Global.

Assim, neste documento encontra-se um compilado das ações que efetivamos nos últimos dois anos (2010 e 2011), com o intuito de perseguir altos padrões de realização em torno dos 10 Princípios Empresariais para Transformar o Planeta.

A essência destas iniciativas reside na crença de que podemos não apenas contribuir para a construção de um modelo ético de trabalho, mas igualmente para o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária.

Atenciosamente,

Eudes de Freitas Aquino
Presidente
Unimed do Brasil



Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente.

Compromisso: Os trabalhos da Unimed do Brasil são orientados pela ética e pela transparência, conciliando interesses dos seus públicos de relacionamento: cooperado, cooperativas, beneficiários, fornecedores, comunidade, governo e sociedade. O Grupo pauta suas ações nos 7 princípios do cooperativismo: 1 - Adesão e desligamento voluntários; 2 - Gestão democrática pelos membros; 3 - Participação econômica dos membros; 4 - Autonomia e independência; 5 - Educação, formação e informação; 6 - Cooperação entre cooperativas; e 7 - Interesse pela comunidade .

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Programa de Processo Seletivo	A Unimed do Brasil tem diretrizes que determinam que o processo seletivo seja feito sem discriminação de idade, cor, sexo e limitações físicas, prevalecendo os critérios de segurança e qualidade relacionados ao perfil da vaga. Todas as vagas da empresa são abertas para a participação de Pessoas com Deficiência, sem limitação de percentual de cotas. Mensalmente, a Unimed do Brasil acompanha indicadores de turnover e de efetivação e qualidade de seus processos seletivos. a Unimed do Brasil também dá feedback a todos os candidatos sobre o processo seletivo e se disponibiliza a dar a devolutiva aos interessados sobre as ferramentas de mapeamento de perfil utilizadas no processo.
	Programa de Recolocação Profissional	A Unimed do Brasil oferece apoio aos colaboradores demitidos voluntaria ou involuntariamente, orientando e enviando indicação do profissional a parceiros e outras cooperativas.
	Programa de Integração de Conhecimento e de Áreas	Programa em que os colaboradores se mobilizam por meio de jogos, gincanas e dinâmicas para aprender mais sobre a organização, sobre o Plano de Desenvolvimento Organizacional e sobre o Cooperativismo.
	Programa Jovem Aprendiz	A Unimed do Brasil promove o Programa Jovem Aprendiz e dá espaço para que estes jovens participem de processos de recrutamento interno, possibilitando o crescimento profissional. Promove também um Programa de Desenvolvimento voltado para este público com treinamentos customizados para o jovem que está iniciando sua trajetória de carreira.
	Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência	O Programa de Pessoas com Deficiência inclui a promoção de palestras informativas e de sensibilização dos colaboradores de toda empresa com a presença dos atletas paraolímpicos patrocinados pela Unimed do Brasil. Além disso, a área de Gestão de Pessoas acompanha a experiência corporativa dos colaboradores com deficiência por meio do Comitê Diversidade. A cada semestre, os colaboradores do Programa se reúnem para compartilhar sucessos e dificuldades do dia a dia. Todas as vagas disponíveis na empresa são direcionadas também às pessoas com deficiência. Promove também Programas informativos e de envolvimento que trabalha em três frentes: Profissionais com Deficiência (por meio do Comitê Diversidade); Gestores (Inclusão de Palestras Informativas no Programa de Desenvolvimento de Lideres); Colaboradores (por meio de ações teatrais nas áreas sobre o tema e matérias semanais no mural do colaborador).
	Gestão de Clima	Periodicamente, são realizadas pesquisas de clima, sendo que a última aconteceu no 1º semestre de 2009. Em paralelo, acontece o Comitê Dialogar, que visa proporcionar um canal de comunicação entre colaboradores e Gestão de Pessoas. Os setores elegem um representante que deve levar dúvidas, questionamentos e manifestações e é responsável por multiplicar as respostas e informações. Desta forma, os colaboradores têm a possibilidade de contribuir diretamente com ações que proporcionem melhoria do clima organizacional.
	Diga Lá	A Unimed do Brasil também mantém um canal de comunicação direto entre colaboradores e a Gestão de Pessoas por meio de urnas espalhadas pela empresa. Nestas urnas os colaboradores podem depositar sugestões, reclamações ou solicitações anônimas ou não. Este Programa é gerido por uma Política formal com direcionamento de resposta para cada tipo de demanda e os colaboradores recebem respostas de todas as solicitações.
	Comitê Dialogar	O Comitê Dialogar é um canal de comunicação entre colaboradores e gestão de pessoas. Com ele, é esperada uma melhoria no clima organizacional, buscando uma relação de transparência com os colaboradores. São encontros bimestrais entre a Gestão de Pessoas e representantes eleitos das diversas áreas para a discussão de melhorias.
	Programa de qualidade de vida	O Programa de qualidade de vida é composto por um conjunto de ações e diretrizes que visam incentivar os colaboradores na busca de hábitos saudáveis. A empresa distribui cestas de frutas nas salas duas vezes por semana, incentiva seus colaboradores a diminuírem as horas extras e o banco de horas. Promove mapeamento de saúde dos colaboradores e oferece programa de medicina preventiva para grupos de risco. Além disso, oferece ciclo de palestras informativas que incentivam o colaborador a manter hábitos saudáveis.
	Benefícios Extras	A Unimed do Brasil oferece assistência médica e odontológica gratuita estendida aos dependentes legais, vale refeição e vale alimentação, seguro de vida, seguro funeral, Benefício Estacionamento, Seguro viagem, programa de reembolso para pós-graduação e Programa Anual de Treinamentos Técnicos e Comportamentais. Além deles, a empresa também conta com o programa Happy Day, que consiste na concessão de um dia de trabalho livre para os colaboradores no dia do aniversário, e o Dia da Beleza, no qual oferece manicures uma vez por semana.
	Promoção da Diversidade	A diversidade é um dos direcionadores da Marca Unimed e o Programa de Pessoas com Deficiência é uma forma de incentivar este valor, por meio do patrocínio pela Unimed do Brasil dos atletas paraolímpicos. A Gestão de Pessoas acompanha de perto a experiência das Pessoas com Deficiência, por meio do Comitê Diversidade.
	CIPA	A Unimed do Brasil possui a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) em parceria com a Central Nacional Unimed. Por meio dela, são realizados periodicamente treinamentos e simulação de incêndio.
	Acessibilidade	Os andares foram reformados, facilitando o acesso e a circulação dos cadeirantes e dos deficientes visuais no edifício. Foi concluído também a adaptação dos layouts, de acordo com as necessidades das pessoas com deficiência.

Sistema	Ações	Performance
Desenvolvimento Comunitário	Ciclo de Palestras	Em 2009, a Unimed do Brasil promoveu um ciclo de aulas de filosofia para seus colaboradores. A Confederação tem uma agenda institucional que inclui a comemoração de datas especiais com palestras educativas no Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, etc.
	Ações Locais de Mobilização Social: sensibilização de comunidades para trabalhos voluntários e arrecadação para doações	A Unimed do Brasil realiza e estimula a participação de suas cooperativas associadas ao projeto de Voluntariado - Dia V. O objetivo é realizar trabalhos voluntários nas comunidades em que as Unimeds estão presentes.
Gestão Responsável	Patrocínio ao Comitê Paraolímpico Brasileiro	Desde 2007, a Confederação patrocina o Comitê Brasileiro Paraolímpico, favorecendo mais de 290 atletas, buscando contribuir para a inclusão social de pessoas com deficiência.
	Código de Conduta	<p>"Princípio" - Valorização do Capital Humano - A Unimed reconhece o capital humano como fator-chave para o êxito da organização. Portanto, é fundamental manter equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas. 2. Pautar as relações no ambiente do trabalho pela cortesia e mútuo respeito, sendo que administradores, cooperados e colaboradores devem se empenhar para que entre eles predominem o espírito de equipe, a lealdade, a franqueza e a confiança. 3. Comunicar imediatamente ao superior hierárquico qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário aos interesses da Unimed. 4. Procurar o superior imediato, quando o colaborador não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação. 5. Resguardar a privacidade do colaborador, desde que as suas atitudes não prejudiquem, direta ou indiretamente, a imagem ou os interesses da organização. 6. Não tolerar atitudes de discriminação, qualquer que seja sua origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc.), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela Unimed. <p>Deveres especiais dos cargos de liderança:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Estabelecer uma política salarial justa e competitiva com base nos valores de mercado e elaborar normas que assegurem um tratamento equitativo aos colaboradores, independentemente de sua origem (gênero, raça, etc.). 8. Estimular o desenvolvimento dos colaboradores e o aprimoramento de conhecimentos que permitam o seu contínuo crescimento pessoal e profissional, principalmente no que diz respeito à inovação. 9. Realizar processos de admissão, promoção e mérito pautados, invariavelmente, por competência profissional. 10. Reconhecer e estimular as iniciativas de voluntariado para que se dissemine a cultura de solidariedade e a importância do trabalho em equipe. 11. Usar a autoridade para garantir o êxito de seus subordinados, e jamais para submetê-los a tratamento vexatório ou atentatório à dignidade e ao amor próprio. 12. Fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional. 13. Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.

PRINCÍPIO 2

Certificar-se de que não são cúmplices em abusos e violações de direitos humanos.

Compromisso: A Unimed do Brasil está empenhada em evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos em todas as suas unidades de negócios.

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Indicadores de Gestão de Pessoas	Acompanhamento mensal de indicadores de gestão de pessoas para verificação do nível de turnover, pesquisa de satisfação sobre eventos e treinamentos, absenteísmo, horas de treinamento e percentual de colaboradores em programas de desenvolvimento.
	Comitê Dialogar	O Comitê Dialogar é um canal de comunicação entre colaboradores e gestão de pessoas. Com ele, é esperada uma melhoria no clima organizacional, buscando uma relação de transparência com os colaboradores. São encontros bimestrais entre a Gestão de Pessoas e representantes eleitos das diversas áreas para a discussão de melhorias.
	Código de Conduta	O Código de Conduta é divulgado e distribuído aos colaboradores quando ele ingressa na empresa, e isso é feito por meio da Integração.

PRINCÍPIO 3

Defender a liberação de associação e recolhimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Compromisso: A Unimed do Brasil respeita as iniciativas de associação sindical e valoriza outras formas de organização voluntária de seus cooperados e colaboradores.

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Todos os colaboradores da Unimed do Brasil são representados pelo sindicato	100% dos colaboradores são representados pelo Sindicato dos Empregados de Cooperativa Médica do Estado de São Paulo.

PRINCÍPIO 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Compromisso: A Unimed do Brasil não admite, em nenhuma hipótese, a exploração de trabalhadores e não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de organização que adotem qualquer forma de trabalho infantil.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Administração de contratos	100% dos contratos assinados por fornecedores contém cláusulas que repudia e proíbe a utilização de qualquer forma de trabalho forçado e uso de mão-de-obra infantil na cadeia de fornecimento. A orientação é para que todas as cooperativas associadas realizem o mesmo trabalho. Este item é considerado no Selo de Responsabilidade Social, certificação promovida pela Unimed do Brasil.

PRINCÍPIO 5

Erradicar efetivamente o trabalho infantil.

Compromisso: A Unimed do Brasil não admite, em nenhuma hipótese, a exploração de crianças e jovens abaixo da idade legal para o trabalho, e não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de organização que adotem qualquer forma de trabalho infantil.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Administração de contratos	100% dos contratos assinados por fornecedores contém cláusulas que repudiam e proíbem a utilização de qualquer forma de trabalho forçado e uso de mão-de-obra infantil na cadeia de fornecimento. A orientação é que todas as cooperativas associadas realizem o mesmo trabalho. Este item é considerado no Selo de Responsabilidade Social, promovido pela Unimed do Brasil.

PRINCÍPIO 6

Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

Compromisso: A Unimed do Brasil não admite, em nenhuma hipótese, a discriminação, seja ela por sexo, idade, raça, religiosa ou financeira, e não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de organização que adotem qualquer forma de trabalho infantil.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Programa de Processo Seletivo	A Unimed do Brasil tem diretrizes que determinam que o processo seletivo seja feito sem discriminação de idade, cor, sexo e limitações físicas, prevalecendo os critérios de segurança e qualidade relacionados ao perfil da vaga. Todas as vagas da empresa são abertas para a participação de Pessoas com Deficiência, sem limitação de percentual de cotas. Mensalmente, a Unimed do Brasil acompanha indicadores de turnover e de efetivação e qualidade de seus processos seletivos. a Unimed do Brasil também dá feedback a todos os candidatos sobre o processo seletivo e se disponibiliza a dar a devolutiva aos interessados sobre as ferramentas de mapeamento de perfil utilizadas no processo.
	Programa Jovem Aprendiz	A Unimed do Brasil promove o Programa Jovem Aprendiz e dá espaço para que estes jovens participem de processos de recrutamento interno, possibilitando o crescimento profissional. Promove também um Programa de Desenvolvimento voltado para este público com treinamentos customizados para o jovem que está iniciando sua trajetória de carreira.
	Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência	O Programa de Pessoas com Deficiência inclui a promoção de palestras informativas e de sensibilização dos colaboradores de toda empresa com a presença dos atletas paraolímpicos patrocinados pela Unimed do Brasil. Além disso, a área de Gestão de Pessoas acompanha a experiência corporativa dos colaboradores com deficiência por meio do Comitê Diversidade. A cada semestre, os colaboradores do Programa se reúnem para compartilhar sucessos e dificuldades do dia a dia. Todas as vagas disponíveis na empresa são direcionadas também às pessoas com deficiência. Promove também Programas informativos e de envolvimento que trabalha em três frentes: Profissionais com Deficiência (por meio do Comitê Diversidade); Gestores (Inclusão de Palestras Informativas no Programa de Desenvolvimento de Líderes); Colaboradores (por meio de ações teatrais nas áreas sobre o tema e matérias semanais no mural do colaborador).
	Plano de Carreira	A Política de Retenção e Engajamento dos colaboradores inclui a possibilidade do colaborador participar de processos seletivos internos, na busca da melhor colocação dentro da empresa. Há uma avaliação de desempenho anual, com foco no desenvolvimento de pessoas, e um mapeamento de perfil de equipes, visando identificar o potencial dos colaboradores e definir os perfis ideais para cada função.
	Indicadores de Gestão de Pessoas	Acompanhamento mensal de indicadores de gestão de pessoas para verificação do nível de turnover, pesquisa de opinião sobre eventos e treinamentos, absenteísmo, horas de treinamento e percentual de colaboradores em programas de Desenvolvimento.
	Código de Conduta	O Código de Conduta é divulgado e distribuído aos colaboradores quando eles ingressam na empresa, e isso é feito por meio da Integração.
	Comitê Dialogar	O Comitê Dialogar é um canal de comunicação entre colaboradores e gestão de pessoas. Com ele, é esperada uma melhoria no clima organizacional, buscando uma relação de transparência com os colaboradores. São encontros bimestrais entre a Gestão de Pessoas e representantes eleitos das diversas áreas para a discussão de melhorias.

PRINCÍPIO 7

As empresas devem apoiar uma aborgadem preventiva para os desafios ambientais.

Compromisso: A Unimed do Brasil tem como uma de suas diretrizes de Responsabilidade Social o cuidado com os impactos ambientais diretos e indiretos, buscando racionalizar os recursos naturais, utilizando sempre de forma viável materiais reciclados para garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Layout e Infra-Estrutura	A Unimed do Brasil, como cumpridora dos deveres com os seus colaboradores, anualmente providencia a execução do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, o PPRA – NR 9, e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, o PCMSO – NR 7, ambos por consultoria externa. Além deles, evidencia sua preocupação com a responsabilidade socioambiental por meio da escolha de materiais ecologicamente corretos, economicamente viáveis, comprovados por selos e documentos.
	Código de Conduta	""Princípio"" - Respeito ao Meio Ambiente - Enquanto assistência médica suplementar, a Unimed tem como objetivo a promoção da saúde. Porém, suas atividades causam impacto ao meio ambiente quando há a geração de resíduos de saúde e a utilização de água, energia e papel no dia a dia. Entendemos, então, ser nosso dever: 1. Incentivar a disseminação e implantação do gerenciamento de resíduos de saúde junto aos nossos recursos próprios e credenciados, assim como seu correto armazenamento e destinação. O "Manual de Gerenciamento de Resíduos de Saúde Unimed" apresenta todas as informações necessárias para essa ação. 2. Respeitar e preservar o meio ambiente, bem como valorizar a biodiversidade. 3. Divulgar e valorizar, dentro e fora das instalações da Unimed, uma cultura de consumo racional e sustentável, a partir de processos simples como reciclagem, coleta seletiva de lixo e uso de água e energia. O manual de "Consumo Consciente Unimed" pode auxiliar na implantação dessas iniciativas 4. Participar, com entusiasmo e dedicação, de iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e de educação que tenham por objetivo a criação de uma "consciência ambiental", com a finalidade de preservar o meio ambiente para esta e para as futuras gerações."
	Uso de Material Reciclado	A empresa prioriza a aquisição de materiais recicláveis em sua estrutura administrativa (brindes, materias de expediente).

PRINCÍPIO 8

As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental.

Compromisso: Faz parte da política de responsabilidade social da Unimed do Brasil programas de responsabilidade ambiental, educação ambiental e educação para o consumo consciente.

Sistema	Ações	Performance
Gerenciamento de Resíduo	Manual do Consumo Consciente	Lançado em 2011, o manual é um hot-site da campanha que funciona como uma ferramenta de consulta, com informações, e-mail marketing e peças para uso das cooperativas. Este material foi criado para auxiliar as cooperativas do Sistema e seus recursos próprios e credenciados.
Gestão Responsável	Consumo Consciente	Lançado em 2011, a campanha tem como principal objetivo alertar as cooperativas e seus recursos próprios e credenciados para a importância do gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde.
	Uso de Material Reciclado	A empresa prioriza a aquisição de materiais recicláveis em sua estrutura administrativa.

PRINCÍPIO 9

As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

Compromisso: A Unimed do Brasil está comprometida com o desenvolvimento e a adoção de novas tecnologias ambientalmente corretas, com foco no nosso negócio, buscando o desenvolvimento sustentável.

Sistema	Ações	Performance
Gerenciamento de Resíduo	Consumo Consciente	Lançado em 2011, a campanha tem como principal objetivo alertar as cooperativas e seus recursos próprios e credenciados para a importância do gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde.

PRINCÍPIO 10

Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Compromisso: A Unimed do Brasil não admite nenhuma forma de corrupção, extorsão e propina.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção	Em 2006, a Unimed do Brasil aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, com o objetivo de propagar as boas práticas da ética empresarial, especialmente no relacionamento com agentes públicos. Atualmente, 49 Cooperativas já assumiram o compromisso com o pacto.



Esta é uma ação da Unimed do Brasil por meio da Comissão Institucional Unimed.

responsabilidadesocial@unimed.com.br
telefones: 11 3265.4201 / 11 3265.4202