

O futuro começa  
no presente.

# PACTO GLOBAL

Communication on Progress  
COP 2011

Comunicação de Progresso  
COP 2011



0800 275 1818

[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)



**Unimed** |   
Fortaleza



## Missão

**Oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade**

## Visão

**Ser até 2015 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed.**



## Valores

**Ajuda mútua e Solidariedade**

**Responsabilidade**

**Democracia**

**Igualdade e equidade**

**Responsabilidade Social e Ambiental**

**Preocupação pelo Semelhante**

**Honestidade e Transparência**



## INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS:

**Tipo de Organização:** Cooperativa

**Nome da Organização Unimed Fortaleza** – Cooperativa de Trabalhos Médicos LTDA

**Endereço:** Avenida Santos Dumont nº 949 Bairro: Aldeota Cidade: Fortaleza

**Estado:** Ceará Código Postal (CEP): 60150-160

**País:** Brasil

**Telefone:** (85) 3209.3931/3209.3932

**Website:** [www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)



## INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS:

### **Gestores:**

Nome: João Mairton Pereira de Lucena

Título: Presidente

Telefone: 85-3255.3598 / 85-3255.3687 Fax: (85) 3231-1616

E-mail: [presidência@unimedfortaleza.com.br](mailto:presidência@unimedfortaleza.com.br)

Nome: Rômulo César Barbosa

Título: Gestor da Governança Corporativa

Telefone: (85) 3255.3410

E-mail: [romulo.barbosa@unimedfortaleza.com.br](mailto:romulo.barbosa@unimedfortaleza.com.br)

Nome: Verbena Maria Medeiros da Silva

Título: Coordenadora de Responsabilidade Socioambiental

Telefone: (85) 3209-3931

E-mail: [verbena.medeiros@unimedfortaleza.com.br](mailto:verbena.medeiros@unimedfortaleza.com.br)



## **Comunicação de Progresso Unimed Fortaleza 2012**

### **Período de Relato:**

Fevereiro de 2011 a fevereiro 2012

**Contato:** Verbena Medeiros – Coordenação de  
Responsabilidade Socioambiental

**Informações de contato: 085-3209-3931/3932**

**Envio: 06.06.2012**

**PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS****Comunicação de Progresso****Mensagem do Presidente**

É com muito orgulho que a Unimed Fortaleza reafirma o compromisso de fazer parte do Pacto Global. Acreditamos que, juntos, temos chances de transformar as realidades organizacionais. Ao investir em Interesses mútuos, estamos também focando em um progresso mais justo e responsável. Neste sentido, a essência das ações sociais da Unimed Fortaleza está fundamentada em três pilares de atuação: saúde, bem estar e cidadania.

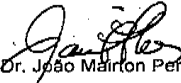
Ao fazer parte do maior sistema cooperativista de saúde do mundo, entende-se que somos também responsáveis por manter um ciclo de sustentabilidade, disseminando uma gestão responsável, fortalecendo o princípio do cooperativismo. Por meio de sua Política de Responsabilidade Socioambiental, a Unimed Fortaleza direcionou seus olhares e esforços para concretizar ações que beneficiam as comunidades com as quais se relaciona, sejam elas internas ou externas.

Internamente, a Unimed Fortaleza preocupa-se com a inserção profissional dos colaboradores, incentivando a contratação de mulheres, negros/pardos e pessoas de até 60 anos. Nos últimos cinco anos, os processos em prol de uma gestão mais enxuta, limpa e ambiental deram um salto na dimensão sustentável. Em 2011, ao fortalecer os compromissos socioambientais, foi implantada a Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, que é subordinada ao Comitê de Responsabilidade Socioambiental. Além disso, foi dada prioridade à continuidade do Programa Consumo Consciente, visando a conscientização e a participação de todos que formam a Cooperativa.

Externamente, compomos o núcleo gestor executivo dos Oito Objetivos do Milênio – Nós Podemos Ceará. Junto às comunidades, criamos programas e projetos próprios que atendem crianças, adolescentes, idosos e mulheres com baixa escolaridade e excluídos do mercado, beneficiando de forma direta 350 pessoas e indiretamente mais de 3.000. Ano passado, também foi criado o Programa Carbono Zero, que tem como objetivo neutralizar o CO2 gerado pela Cooperativa.

Uma das provas de reconhecimento dos avanços na área de responsabilidade socioambiental deve-se ao fato da Unimed Fortaleza conquistar, por quatro vezes consecutivas, o 1º lugar no maior prêmio do mercado em desempenho social de nossa Região – Prêmio Delmiro Gouveia – demonstrando compromisso e transparência de resultados junto à comunidade empresarial.

É diante desse cenário que temos a certeza que estamos trilhando um caminho positivo, onde podemos contribuir para construir um mundo melhor.

  
Dr. João Márcio Pereira de Lucena  
Presidente da Unimed Fortaleza.

## Princípio 1: Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente

Compromisso: A Unimed Fortaleza trabalha de forma ética de acordo com os princípios do cooperativismo e possui em sua cadeia de valores princípios que são transversais aos direitos humanos. São eles: ajuda mútua e solidariedade, responsabilidade, democracia, igualdade e equidade, responsabilidade socioambiental, preocupação pelo semelhante e honestidade e transparência.

Sistemas	Ações	Performance
Recursos Humanos	Gestão de relacionamentos – colaboradores	Bom dia Colaborador: com vistas em aproximar a Presidência dos colaboradores por meio de encontros trimestrais, a Unimed Fortaleza realiza um encontro destinado a alinhar a política de gestão e de relacionamento junto aos colaboradores. Foram realizados três Encontros.
	Qualidade de Vida e entretenimento	<p>Massoterapia: a Unimed Fortaleza disponibiliza massoterapia uma vez por semana para seus funcionários desde 2008.</p> <p>Festa temática: Atualmente é oferecido uma festa temática relacionada a países para todos os cooperados. Em 2011 foram 28.772 atendimentos.</p> <p>Clube da Parceria: A Unimed Fortaleza conta com parcerias com hotéis, pousadas, restaurantes, clubes, livrarias oferecendo descontos especiais.</p>
	Gestão de Relacionamento - cooperados	<p>Bom dia Cooperado: Evento realizado de dois em dois meses com o intuito de criar um ambiente motivacional, comemorar os aniversariantes do mês e estreitar o relacionamento junto aos cooperados. Foram realizados oito Encontros.</p> <p>Jornada Unimed Fortaleza: com objetivo de reunir os cooperados para uma prestação de contas das diretorias para todos os cooperados. Além disso, são oferecidas palestras também motivacionais. Foi realizado um Encontro.</p>



Sistemas	Ações	Performance
Recursos Humanos	Outros Benefícios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parceria do Bem: O projeto visa beneficiar colaboradores com descontos em universidades, escolas de idiomas e entidades que promovam o lazer e a qualidade de vida. Descontos com faculdades e Universidades especiais 20 a 30%. Educação formal de 50%.</li> </ul>
	Promoção a diversidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Jovens Aprendizes: a Unimed Fortaleza por meio de sua área de responsabilidade socioambiental oferece o Programa de Jovens Aprendizes – De Olho no Nosso Futuro para filhos de funcionários efetivos , terceirizados . O programa cumpre o regulamento do Ministério do Trabalho e ingresso dos jovens acontece na Unimed Fortaleza e no mercado. A idade é de 15 a 22 anos. O Programa contou com a parceria do Movimento de Saúde Mental Comunitária do Bom Jardim. Foram beneficiados 80 jovens.</li> <li>• Programa de Inclusão com Deficiência : Programa que contempla oportunidade de contratação de profissionais com deficiências físicas e especiais. Foram beneficiados 44 crianças.</li> <li>• Semeando Saber e Cultivando o Saber: educação continuada voltada para jovens aprendizes e estagiários com carga horária de 2.216 horas.</li> </ul>
	CIPA – Comissão interna para a prevenção de acidentes/saúde ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Unimed Fortaleza possui em todas os seus 25 núcleos de atendimentos, hospital e áreas administrativas comissões internas para a prevenção de acidentes que atuam como multiplicadores , agentes de prevenção, redução de acidentes e doenças ocupacionais. O número de acidentes de trabalho em 2011 foram 12.</li> </ul>

Sistemas	Ações	Performance
Canal de Relacionamento	Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>A ouvidoria é o recurso máximo de mediação da cooperativa, que identifica oportunidades de melhorias, como agente de mudança organizacional e com o foco na sustentabilidade do negócio. Com uma meta de resolução de 90%, o setor ultrapassou as expectativas, atingindo o resultado de 94,09%. Já as demandas finalizadas obtiveram o índice de 100%.</li> </ul>
	SAC	<p>Desde 2008, visando atender as determinações do Decreto 6523/2008 (Lei de Call Center) e propiciar uma melhor qualidade e agilidade no atendimento aos clientes SAC da Unimed Fortaleza passou por uma grande reestruturação que culminou com as implantações abaixo relacionadas:</p> <p>Atendimento presencial nas Unidades de 7:00 as 19 h de segunda a sexta e aos sábados de 7:00 as 13:00 hs, Central de Marcação de Consultas, Autorizações 24 h, Atendimento ao Cliente 24 h através do SAC, Atendimento via chat e canal específico ao deficiente auditivo, Atendimento ao Cliente através de e-mail.</p> <p>O SAC também possui três indicadores essenciais: Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera e Notas de Qualidade no Atendimento com monitoria contínua dos colaboradores.</p>

Sistemas	Ações	Performance
Canal de Relacionamento	Pesquisa com Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Unimed Fortaleza possui área voltada para conhecer o perfil do consumidor e atender as necessidades dos clientes, a pesquisa do cliente no ano de 2011 foi realizada periodicamente em todos os meses .</li> <li>• Café com RH: Iniciativa possibilita troca de informações na área de RH entre as empresas no que diz respeito a gestão e relacionamento. No ano de 2011 foram convidados a palestras a Diretoria da Natura e a Presidente da Magazine Luiza.</li> </ul>
Comércio Solidário	Programa Saúde Ambiental: um olhar sustentável pela vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Programa Saúde Ambiental foi implantado em 2008 e tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável de comunidades em situação de vulnerabilidade social da cidade de Fortaleza por meio de três vertentes: consumo consciente, empreendedorismo social e comércio solidário. O programa trabalha com produtos que não causam impacto ambiental e dissemina a preservação do rio Cocó. Foram beneficiadas 150 mulheres.</li> </ul>
Esporte	Patrocínio de Atletas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Unimed Fortaleza anualmente patrocina modalidades esportiva em triatlon, atletismo e arremesso de disco para funcionários e pessoas com necessidades especiais.</li> </ul>

## Princípio 2: Evitar a cumplicidade e abusos dos direitos humanos

Compromisso: A Unimed Fortaleza, por meios de seus princípios éticos organizacionais, evita e investe em uma gestão voltada para a não cumplicidade e abusos dos direitos humanos.

Sistemas	Ações	Performance
Recursos Humanos	Contratação de grupos historicamente discriminados	Em 2011 em comparação ao total de colaboradores foram 72,41% em cargo de chefia. Com relação a negros/pardos foram considerados 95%, sendo que 3,56% assumem cargos de chefia.
Código de Ética	Integração e acompanhamento	Mensalmente todos os funcionários admitidos passam por um treinamento de integração e tomam ciência do código de ética da Unimed Fortaleza, além de assinar termo de compromisso junto ao setor pessoal.
Comitê de Responsabilidade Social e Ambiental	Alinhamento as políticas de gestão em sustentabilidade	O comitês de Responsabilidade Social e Ambiental funciona desde 2008 e tem como objetivo fazer cumprir os compromissos éticos organizacional da Unimed Fortaleza. O comitê é composto por representantes da Auditoria, Recursos Humanos, Marketing, Comunicação, Governança Corporativa e Contabilidade. Foram realizados 05 encontros.

### Princípio 3: Defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva

Compromisso: A Unimed Fortaleza preza pelo seu princípio de cooperativismo incentiva de forma interna, dando a liberdade de associação e reconhecimento aos direitos de negociação coletiva.

Sistemas	Ações	Performance
Recursos Humanos	Participação do sindicatos	Em 2011 100% dos nosso colaboradores são sindicalizados ao Sine Saúde
	Associação dos Funcionários da UNIMED - ASFUF	ASFUF – Associação criada para os funcionários da Unimed Fortaleza com o objetivo de integrar e fortalecer a classe dos funcionários da Unimed. A Associação também oferece parcerias e desconto em livrarias, compra de sapatos ortopédicos e condicionais ao trabalho específico, etc.

## Princípio 4: Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

Compromisso: A Unimed Fortaleza, não admite em nenhuma hipótese, formas de trabalho forçado e compulsório.

Sistemas	Ações	Performance
Comércio Responsável	Contrato de Fornecedores e parceria comercial	Todos os contratos dos fornecedores é baseado no estatuto da cooperativa onde contém cláusula que repudia e proíbe a utilização de trabalho infantil e qualquer forma de trabalho forçado.

## Princípio 5: Erradicar efetivamente o trabalho infantil

Compromisso: A Unimed Fortaleza não admite em nenhuma hipótese, todas as formas de abusos infantis. Para isso, investe, apóia e realiza programas e projetos destinados a erradicar efetivamente o trabalho infantil.

Sistemas	Ações	Performance
Comércio Responsável	Contrato de fornecedores	Por norma institucional todos os contratos assinados pelos fornecedores contém cláusula que proíbe toda e qualquer forma de trabalho infantil junto a cadeia de comercialização e fornecimento.
Desenvolvimento Comunitário	Realização e apoio a programas e projetos destinados a crianças de jovens da comunidades de Fortaleza e do Brasil.	A Unimed Fortaleza, por meio de sua área de responsabilidade Socioambiental oferece programas que previnem e estimulam o desenvolvimento infantil de forma responsável . O Programa de Inclusão Digital e Cidadania oferece anualmente 40 oportunidades para crianças. Também no núcleos da Unimed Lar a Unimed Fortaleza oferece cursos para gestantes e trabalhos de conscientização voltado para educação com maior qualidade de vida. Também a Unimed Fortaleza investe no fortalecimento institucional do IPREDE, Associação Maria Mãe da Vida, ABRINQ e Elos da Vida. Em nossa região, são atendidas atualmente cerca de 3.000 crianças . Com relação a maternidade precoce, violência na família, abuso sexual anualmente são atendidas mais de 800 crianças .

## Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego e na ocupação

Compromisso: A Unimed Fortaleza é comprometida com o valor de igualdade e equidade, não admitindo em nenhuma hipótese, discriminação no ambiente de trabalho.

Sistemas	Ações	Performance
Recursos Humanos	Promoção a diversidade	A Unimed Fortaleza , com o objetivo oferecer a oportunidade de jovens em situação de risco e discriminação oferece o Programa de inclusão Semeando o Saber e o De Olho no Nosso Futuro. Este último, também inclui jovens de origem indígena no mercado de trabalho. Anualmente são beneficiamos 80 jovens. O programa De Olho no Nosso Futuro existe desde 2009.
	Acompanhamento dos indicadores de contratação e permanência de grupos historicamente discriminados.	Em 2011 de acordo com o balanço social: Nº de mulheres que trabalham na cooperativa 1932 ou 72,41% Nº de funcionários de 36 a 60 anos: 982 ou 36,8%
Código de Ética	Manutenção do Código de Conduta	<p>A Unimed Fortaleza, em seu código de ética, não aceita de hipótese alguma nenhuma manifestação de discriminação no ambiente organizacional:</p> <p>Código de Ética: 7. Ambiente de Trabalho</p> <p>A Unimed de Fortaleza deseja proporcionar a todos os seus colaboradores o melhor ambiente de trabalho, com visão social e com princípios de não discriminação de nacionalidade, raça, crença, classe social, deficiência física, sexo ou idade.</p> <p>Desta forma, a Unimed de Fortaleza não aceitará manifestação de preconceitos, ações, comentários ou qualquer tipo de conduta que possa criar um ambiente de constrangimentos, intimidação ou de qualquer outra forma que possa ser considerada ofensiva ou nociva a um bom ambiente de trabalho. Inclusive não serão toleradas quaisquer condutas que possam ser caracterizadas como assédio sexual, devendo o assediado informar diretamente à Comissão de Ética para as devidas providências”.</p>



Sistemas	Ações	Performance
Comitê de Resp. Social e Ambiental	O comitê é formado pelas áreas de Governança Corporativa, Auditoria, Contabilidade, Responsabilidade Socioambiental, Comunicação, Marketing e Recursos Humanos e tem em um de seus objetivos apurar as violações de discriminação.	<p>10.5 Apuração das violações</p> <p>Caso seja identificado situação de preconceito ou discriminação, o colaborador receberá advertência por escrito até desligamento por justa causa. No caso dos cooperados, receberá infração moderada e suspensão por 60 dias de acordo com o Estatuto da Cooperativa. Em 2011 não houve ocorrências.</p>

## Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais.

Compromisso: A Unimed Fortaleza contribui em ter uma gestão ambientalmente responsável, tanto internamente como externamente. Para isso investe em seus princípios e em programas que garantem o uma gestão preventiva voltada para a sustentabilidade.

Sistemas	Ações	Performance
Infra Estrutura	Diminuir os impactos ambiental na estrutura de ambiental do Hospital Regional Unimed Fortaleza	Sistema de Refrigeração do Hospital funciona de forma ecologicamente correta, por meio de um método chamado Fan Coil: É um condicionador de ar que utiliza água gelada ao invés de gás refrigerante. Ao quatros princípios básicos: 1. Controle de temperatura, 2. Controle de Unidade Relativa, 3. Movimentação do Ar e 4. Filtragem e renovação do ar e do ambiente.
	Uso responsável de energia com informação adequada e divulgação de boas práticas.	No de 2011 a Unimed Fortaleza contratou o ITEVA – Instituto Tecnológico Avançada, que torna acessível a compreensão e aplicação de conceitos tidos como complexos e dispendiosos, para realizar uma investigação sobre o desperdício de energia e criação de alternativas para toda as Unidades da Unimed Fortaleza. A partir de então a Cooperativa vem investido em ampliar suas ações de redução de energia em suas luminárias e infra estrutura.
	Implantação do Programa Consumo Consciente visando a redução do consumo de água e energia.	Implantação em 2011 de sistema nas torneiras com tempo previsto de usos e Modelos de dupla descargas para os sanitários nas Unidades da Unimed Fortaleza.
Comitê de Resp. Socioambiental	Monitorar execução da política de responsabilidade socioambiental da Unimed de Fortaleza	No ano de 2011 foi criado a Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos que tem em seu escopo, investigar as necessidades da infra estrutura da Cooperativa afim de ampliar e superar o que se exige na regulamentação ambiental.

## Princípio 8: As empresas que devem assumir iniciativas para promover maior responsabilidade socioambiental

Compromisso: A Unimed Fortaleza, possui em sua política de gestão, a responsabilidade socioambiental como valor transversal e em seu negócio, atuando por meio de seus programas internos e externos.

Sistemas	Ações	Performance
Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Implantação do Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS em todas as Unidades da Unimed Fortaleza	Em 2011, por meio de auditorias, supervisão e treinamentos, foram visitadas todas as Unidades para implementar e padronizar a gestão de resíduos sólidos na Unimed Fortaleza.
Responsabilidade Socioambiental	Programa de Consumo Consciente que tem como objetivo disseminar uma cultura de práticas ecologicamente correta e socialmente responsável.	Desde 2008, a Unimed Fortaleza implantou a área de Responsabilidade Ambiental com o compromisso de Coordenar todas as ações ambientais da Cooperativa. No 2011, o programa de consumo consciente foi trabalhado na Sede e Anexo. Houve treinamento de multiplicadores terceirizados da área da zeladoria, assim como das equipes envolvidas setorialmente.
	Implantação de coletores , balanças e disfragmentadoras	Em 2011, após levantamento de necessidades, foram criadas as equipes de acompanhamento por unidade e após conscientização, foi distribuídas coletores de resíduos comuns e disfragmentadoras na Sede, Centro Administrativo, Centro Pediátrico da e CIUS- Centro de Integrado de Atendimento ao Cliente da Cooperadora .

## Princípio 9: As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentável.

Compromisso: A Unimed Fortaleza atua de forma sustentável, investe e incentiva práticas de gestões ambientalmente corretas.

Sistemas	Ações	Performance
Responsabilidade Socioambiental	Programa Carbono Zero - Com o objetivo de compensar a emissão de gases de efeito estufa CO2 liberado pela Cooperativa, por meio do reflorestamento e recuperação de áreas degradadas.	No 2011 o Programa foi implantado no mês novembro e tem como parceiro executor a Fundação Mata Atlântica Cearense. No de 2012 a área que será reflorestada será a Lagoa do Opoia em Fortaleza.
	Programa Saúde Ambiental: um olhar sustentável pela vida tem como um de seus objetivos preservar o Parque do Cocó.	O programa, além de trabalhar com economia solidária, desenvolve produtos que são ecologicamente corretos inspirados da fauna e flora do Cocó. O Programa conscientiza e capacita mulheres das comunidades ribeirinhas no que diz respeito a preservação do Cocó e consumo Consciente. Em 2011 foram beneficiadas 150 mulheres.

## Princípio 10: Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

Compromisso: A Unimed Fortaleza não admite de hipótese alguma forma de corrupção.

Sistemas	Ações	Performance
Código Ética	Manutenção do Código de Ética	No código de ética, não permite realizar negócios com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de reputação duvidosa, que não assumam práticas de preço justo de acordo com o praticado com o mercado. As empresas deverão respeitar ações que proíbam práticas de crianças e menores de 16 anos e que venham a possuir uma gestão politicamente correta.
Política de Fornecedores	Tem o objetivo normatizar a Central de Logística da Unimed de Fortaleza, para implantação da Política Institucional de Qualificação, Avaliação e Acompanhamento de Fornecedores e as Práticas de Estoque, Armazenamento e Distribuição.	De acordo com a Política de Fornecedores, caso não esteja cumprindo ao código de ética da Cooperativa os fornecedores poderão ser penalizados de acordo com os seguintes critérios:  Notificação de advertência; Suspensão temporária de participação em cotações de preços pelo prazo de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos; Exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados.
Governança Corporativa	Relacionamento de transparência e respeito com seus stakeholders.	Desde 2010 a Unimed Fortaleza criou a área de Governança Corporativa – Em 2011 para prestar contas de seus resultados e investimentos foram realizadas 02 Assembléias e 09 Bom dia Cooperados.