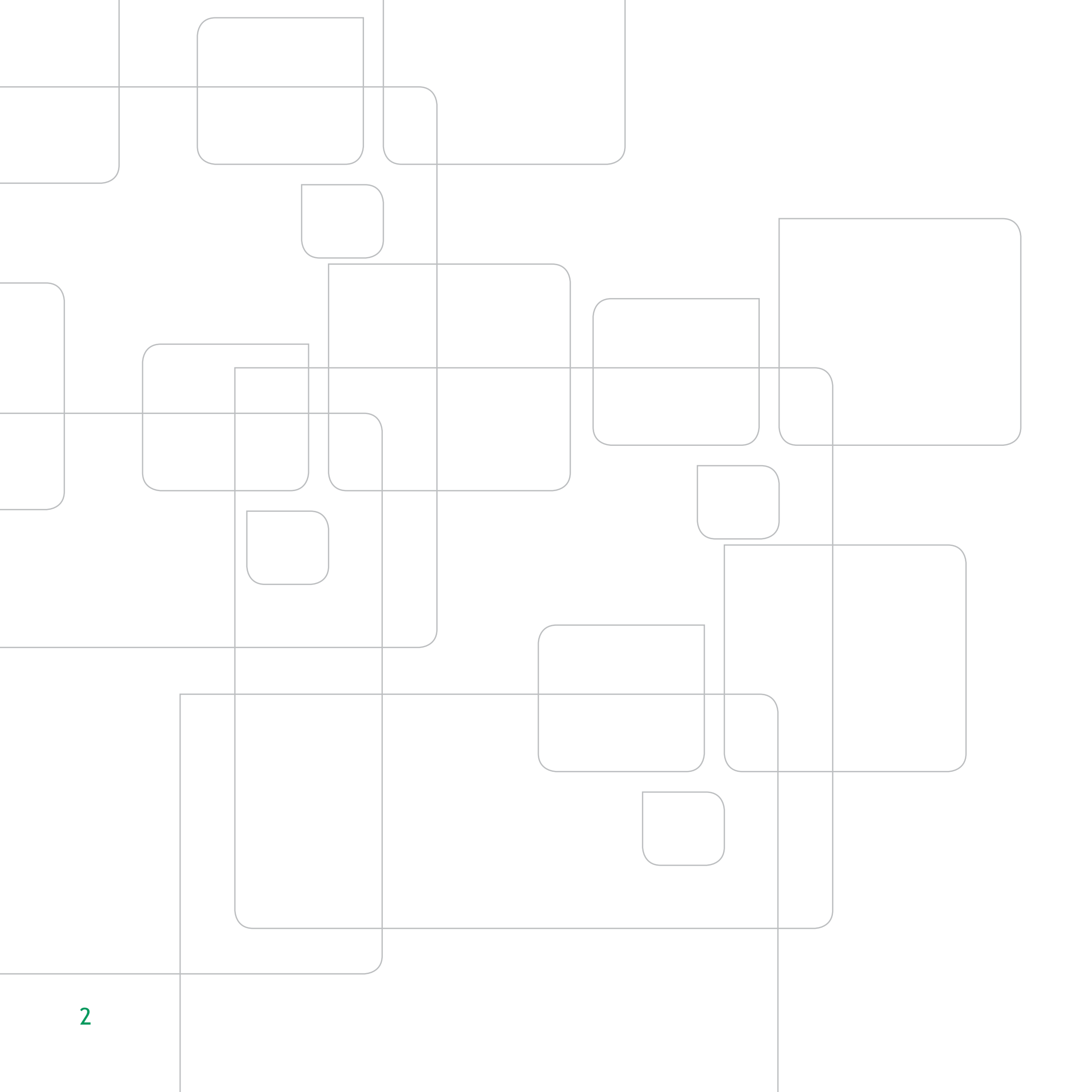


Política de Responsabilidade Social 2011

Unimed 
Sul Capixaba

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.



Política de
Responsabilidade Social
2011





Palavra do Presidente

A promoção da qualidade de vida para todos os nossos públicos (clientes, colaboradores, comunidade e parceiros) é um desafio que temos vencido com Planejamento Estratégico e ações de Responsabilidade Social e promoção de saúde voltadas a instituições e pessoas com os mais diferentes perfis.

Se hoje estamos promovendo inclusão pessoal e social, incentivando ações de saúde e a preservação ambiental é porque assumimos o nosso compromisso de fazer diferença. Fomos uma das primeiras empresas da região a investir em Responsabilidade Social.

Estamos presentes nas escolas e nas comunidades somando esforços com aqueles que acreditam que juntos podemos construir a sociedade que sonhamos para as futuras gerações. Não falamos de filantropia, por mais méritos que a prática tenha.

Falamos de promoção de cidadania, respeito e dignidade. De valorização do outro e respeito mútuo. De crescimento e parceria. Do orgulho de crescer junto com aqueles que acreditam que unidos somos mais fortes.

A Unimed Sul Capixaba vai continuar caminhando nessa direção. O objetivo é criar novas oportunidades, colaborar para o desenvolvimento sustentável, disseminar e fortalecer princípios cooperativistas e os conceitos de Responsabilidade Social.

Boa leitura.

Pedro Scarpi
Presidente

Diretoria Executiva (2010 - 2014)

Diretor Presidente - Dr. Pedro Scarpi Melhorim

Diretor Vice-Presidente - Dr. Sílvio José Casotti Vidaurre

Diretor de Mercado - Dr. José Ozório Barbosa de Oliveira

Diretor Financeiro - Dr. Paulo Afonso Nicoli

Diretor Médico Social - Dr. Walfran Liparizi Gonçalves

Diretor de Recursos Próprios - Dr. Fernando Fittipaldi

Conselho Vogal (2010 - 2014)

Dr. Agliberto Baliano Careta

Dr. José Coimbra de Rezende Neto

Dr. Luiz Renato Madureira

Dr. Marcos Vinício Pinheiro

Dr. Moacir Moreira Xavier

Conselho Técnico (2010 - 2014)

Dr. Herval Ribeiro Soares Filho

Dra. Alzimara Hemerly de A. Freitas

Dr. Hélio José de Campos Ferraz

Dra. Rosimeri Saloto Rocha

Dr. Gil Gonçalves de Azeredo

Conselho Fiscal (2010 - 2011)

Dr. Álvaro Maurício de Oliveira Jr.

Dr. André Luiz Mendes Maitan

Dr. André Luiz Picolli Mattar

Dr. Paulo de Tarso Menegaz Faustini

Dr. Álvaro César Ferreira Coimbra

Dr. Bruno Alves Salvador

Sumário

Identidade Corporativa08

Definições09

Objetivos12

Foco13

Indicadores14



Identidade Corporativa

NEGÓCIO: Solução em saúde.

MISSÃO: Oferecer soluções em saúde, assegurando a satisfação dos clientes, com responsabilidade social.

VISÃO: Ser a melhor empresa de soluções em saúde do Espírito Santo, utilizando a doutrina Cooperativista.

VALORES:

- Prestar serviços com qualidade, buscando a melhoria contínua e assegurando a satisfação de nossos clientes;
- Praticar a filosofia do cooperativismo, valorizando e dignificando o trabalho médico;
- Incentivar e promover o crescimento profissional e pessoal dos colaboradores;
- Estabelecer parcerias eficazes e duradouras com nossos prestadores e fornecedores;
- Assumir o compromisso e liderar ações que objetivem o desenvolvimento social e ambiental da comunidade;

Definições

A Unimed Sul Capixaba entende da seguinte forma os seguintes instrumentos e conceitos utilizados neste documento e no seu dia-a-dia:

1- RESPONSABILIDADE SOCIAL

Segundo o Manual de Responsabilidade Social da Unimed Brasil: “Forma de gestão que pressupõe o relacionamento ético com todos os públicos que interagem com a cooperativa”.

Segundo o Instituto Ethos: “Forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social”.

2 - STAKEHOLDERS

Todos os públicos que se relacionam com a cooperativa: comunidade, governos, fornecedores, colaboradores, clientes, dirigentes, cooperados, parceiros, coirmãos, sociedade civil (ONG's, instituições, fundações, entre outros).

3 - PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Segundo a OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras:

“A cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para realizar objetivos econômicos, sociais ou culturais comuns, através da formação de uma organização administrada e controlada democraticamente”.

“Os princípios do cooperativismo são as linhas orientadas através das quais as cooperativas levam os valores à prática”.

São princípios do cooperativismo:

1. Adesão voluntária e livre - sem discriminações sociais, políticas, religiosas e de sexo.
2. Gestão democrática e livre.
3. Participação econômica dos membros.
4. Autonomia e independência.
5. Educação, formação e informação.
6. Intercooperação.
7. Interesse pela comunidade.

4 - INDICADORES ETHOS

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial são uma ferramenta de aprendizado e avaliação da gestão no que se refere à incorporação de práticas de responsabilidade social empresarial ao planejamento estratégico e ao monitoramento e desempenho geral da empresa. Seu uso é essencialmente interno. A auto-avaliação não tem caráter de certificação, e abrange sete temas principais:

- Valores, Transparência e Governança;
- Público Interno;
- Meio Ambiente;
- Fornecedores;
- Consumidores e Clientes;
- Comunidade;
- Governo e Sociedade.

5 - OBJETIVOS DO MILÊNIO



Os “Objetivos do Milênio” são um conjunto de oito macro-objetivos, vinculados a metas específicas, que devem ser alcançados pelos países signatários da Declaração do Milênio (incluindo o Brasil), até 2015, para que se es-

tabeleça um patamar mínimo de condições necessárias para o desenvolvimento sustentável global.

6 - BALANÇO SOCIAL

Segundo o Instituto Ethos: Para o Ethos, o Balanço Social é uma oportunidade de diálogo com a comunidade. Com a utilização dos indicadores Ethos, adequados ao documento, o Balanço Social diagnostica o estágio da responsabilidade social na cooperativa.

Segundo o Ibase: “O balanço social é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade. É também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social corporativa.

No balanço social a empresa mostra o que faz por seus profissionais, dependentes, colaboradores e comunidade, dando transparência às atividades que buscam melhorar a qualidade de vida para todos. Ou seja, sua função principal é tornar pública a responsabilidade social empresarial, construindo maiores vínculos entre a empresa, a sociedade e o meio ambiente.

O balanço social é uma ferramenta que, quando construída por múltiplos profissionais, tem a capacidade de explicitar e medir a preocupação da empresa com as pessoas e a vida no planeta”.









Objetivos

- 1 - Ser reconhecida como empresa cidadã e manter-se como uma cooperativa disseminadora da Responsabilidade Social, proporcionando crescimento mútuo junto com aqueles que se relacionam com a Unimed.
- 2 - Incentivar os stakeholders a participarem e desenvolverem ações sociais.
- 3 - Buscar a manutenção da certificação em Responsabilidade Social do Sistema Unimed.
- 4 - Utilizar os Indicadores Ethos como ferramenta de aprendizado, avaliação e diagnóstico do estágio de Responsabilidade Social da Cooperativa;
- 5 - Publicar o balanço Social da Unimed Sul Capixaba.



Foco

Ao agir como empresa socialmente responsável, a Unimed Sul Capi-xaba assume o compromisso de contribuir para o desenvolvimento econômico, humano e social de sua comunidade, aderindo ao programa “Objetivos do Milênio”, definido pela ONU. São eles:

-  ¹ Acabar com a fome e a miséria;
-  ² Educação básica de qualidade para todos;
-  ³ Igualdade entre sexos e valorização da mulher;
-  ⁴ Reduzir a mortalidade infantil;
-  ⁵ Melhorar a saúde das gestantes;
-  ⁶ Combater a AIDS, a malária e outras doenças;
-  ⁷ Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente;
-  Todo mundo trabalhado pelo desenvolvimento.

Indicadores

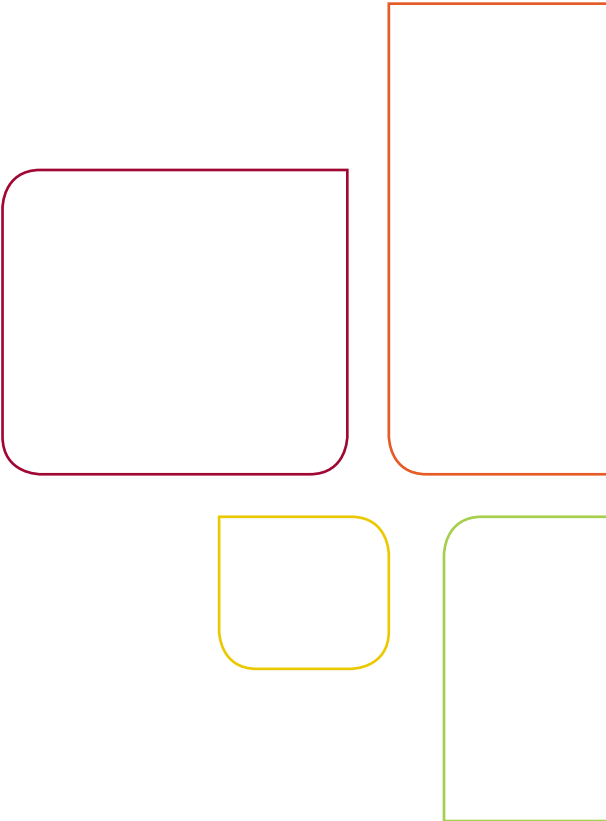
Com base nos indicadores Ethos e nos princípios cooperativistas, a Unimed Sul Capixaba desenvolveu indicadores próprios, para orientar e gerir os impactos sociais e ambientais de suas atividades.

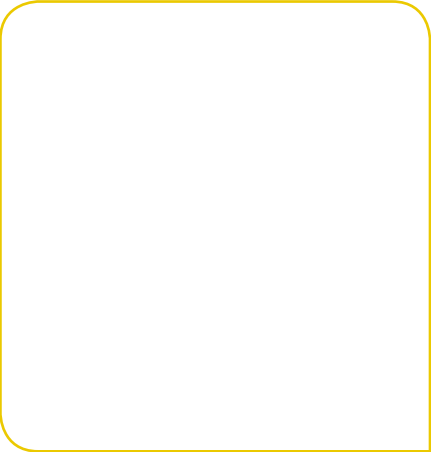
Os indicadores estão reunidos por temas, que tentam abranger os variados relacionamentos com os stakeholders, e desdobram-se em diretrizes de ação. São eles:

TEMA 1 - VALORES E TRANSPARÊNCIA

INDICADORES	DIRETRIZES
Respeito ao Código de Ética	<ul style="list-style-type: none">- Criar Comitê de Conduta.- Criar Comitê de Responsabilidade Social.- Todos colaboradores devem conhecer e aderir ao Código.- Submeter o Código de Conduta a reavaliação a cada três anos;- Estender o Código para parceiros e fornecedores através da elaboração de uma cartilha de responsabilidade social;- Orientar constantemente os colaboradores.- Em relação à adoção e à abrangência de princípios éticos: o Código de Ética deve prever a participação de colaboradores, parceiros e comunidade.- Divulgação do Código de Conduta junto a cooperados, parceiros e comunidade.- Expor os princípios éticos e de cooperativismo para os colaboradores por meio de material institucional, internet e intranet.

Difusão de Valores	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver processos sistemáticos de difusão de valores para colaboradores e parceiros externos.- Os dirigentes, colaboradores e parceiros devem ser motivados a contribuir para processos de avaliação e monitoramento das crenças e dos valores da cooperativa continuamente.- Realizar pesquisas de clima organizacional.
Balanço Social	<ul style="list-style-type: none">- Publicar o Balanço Social anualmente, com informações que tenham a mesma credibilidade dos balanços financeiros, segundo critérios de clareza, relevância, veracidade, compa-rabilidade, regularidade e possibilidade de verificação.- Utilizar modelos para que as informações possam ser comparadas do mesmo modo que o são os demonstrativos financeiros;- Realizar auditoria.- Incluir resultados desfavoráveis e desafios.- Contemplar os stakeholders, críticas, depoimentos e sugestões.- Dados coletados no Balanço Social devem ser aplicados no planejamento estratégico.- Expor dados sobre aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais das atividades na internet.- Citar no Balanço Social os compromissos éticos e explicar de que forma são comunicados aos stakeholders.- Explicar como as políticas de Responsabilidade Social contribuem para competitividade e sustentabilidade da empresa;- Inserir dados sobre comunicação e marketing.- Informar como e para quem o relatório será distribuído.

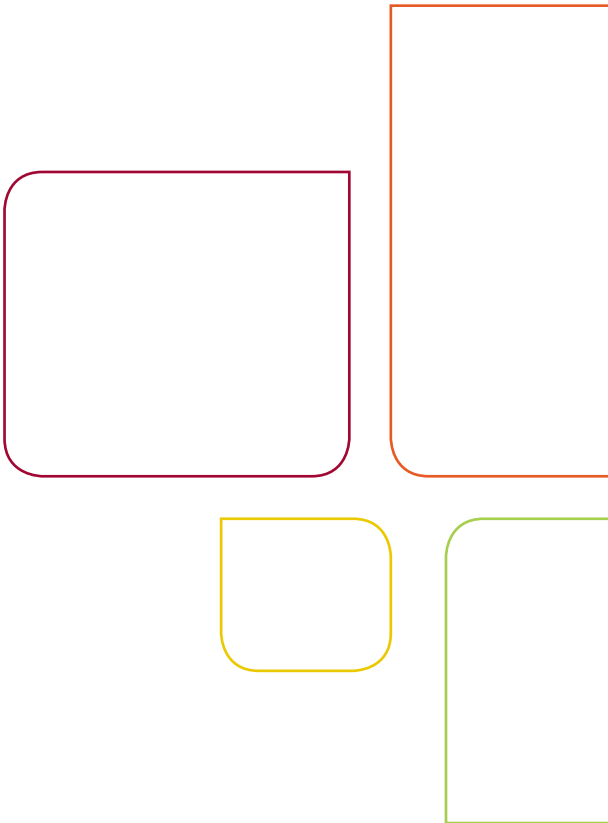


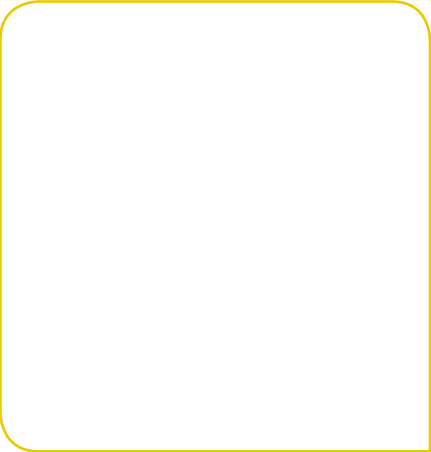


Boas práticas de governança	<ul style="list-style-type: none">- Incorporar critérios de ordem social e ambiental na definição da gestão do negócio.- Avaliar e considerar as preocupações, críticas e sugestões das partes interessadas em assuntos que as envolvam.- Contar com mecanismos de avaliação anual dos membros da direção da cooperativa.- Manter a Certificação ISO, o Selo de Responsabilidade Social Unimed e conquistar outras certificações em suas áreas de atividade.
Promoção de diálogo com os públicos diversos	<ul style="list-style-type: none">- Definir indicadores de desempenho do relacionamento com os stakeholders.- Utilizar metodologias de diálogo estruturado com os públicos diversos.- Desenvolver canais de comunicação para críticas e sugestões.
Concorrência Leal	<ul style="list-style-type: none">- Incentivar discussões relacionadas à busca de padrões de concorrência cada vez mais elevados (combate à formação de trustes e cartéis, práticas desleais de comércio, fraude em licitações e espionagem empresarial).- Expor publicamente princípios em relação à concorrência através do Código de Conduta.- Evitar denúncias pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) por prática de concorrência desleal.

TEMA 2 - PÚBLICO INTERNO

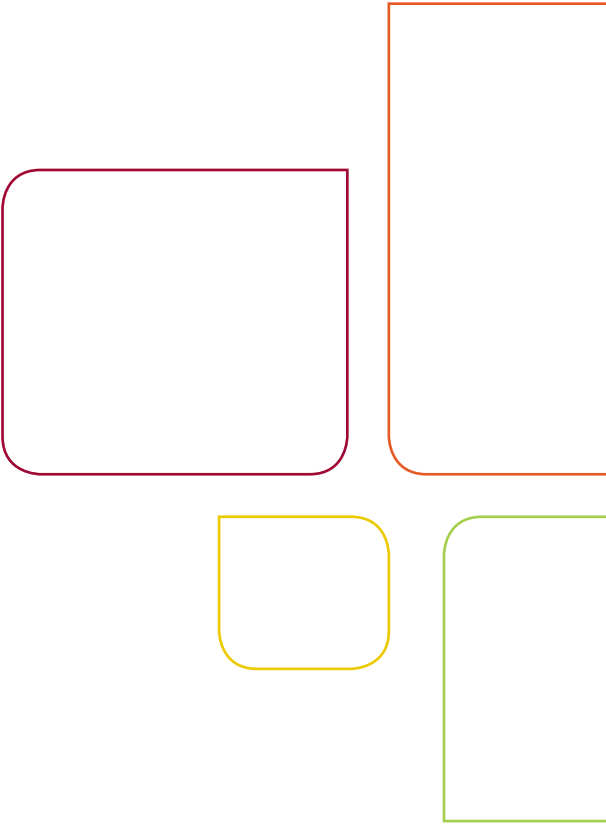
INDICADORES	DIRETRIZES
Gestão participativa	<ul style="list-style-type: none">- Respeitar e seguir os princípios do cooperativismo.- Promover a educação e a formação dos cooperados, para que estes possam contribuir para o desenvolvimento da cooperativa.- Promover encontros, seminários e outros eventos que permitam ao cooperado o melhor conhecimento de sua cooperativa.- Envolver os cooperados nas ações sociais desenvolvidas pela cooperativa.
Boas condições de trabalho, segurança e saúde	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver campanhas e realizar pesquisas com objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores;- Desenvolver programas específicos de combate a doenças.- Promover exercícios físicos no horário de trabalho.- Desenvolver programas de combate ao estresse.- Desenvolver política de equilíbrio trabalho-família.- Promover campanha de alimentação saudável.
Compromisso com o desenvolvimento profissional do colaboradores	<ul style="list-style-type: none">- Mapear as competências a serem desenvolvidas.- Promover capacitação contínua.- Oferecer bolsas de estudo.- Desenvolver programa de erradicação do analfabetismo.- Incentivo a conclusão do ensino fundamental e médio.





Envolvimento dos colaboradores na gestão	<ul style="list-style-type: none">- Prever a participação de representantes dos colaboradores nos comitês de gestão ou nas decisões estratégicas.- Realizar planejamento estratégico com a participação dos colaboradores.- Criar um canal de sugestões, críticas e conselhos dos colaboradores.
Valorização da diversidade	<ul style="list-style-type: none">- Promover a diversidade por meio de normas escritas que proibam práticas discriminatórias, regulando os processos de admissão e promoção.- Promover a equidade de homens e mulheres.- Flexibilidade de horário para colaboradores.- Desenvolver programa especial para contratação de pessoas com deficiência.- Oferecer benefícios compatíveis com o bem-estar para o colaborador e sua família.- Manter programas de aprendizagem e de apoio aos filhos dos colaboradores.- Desenvolver uma política de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;- Incentivar o trabalho voluntário;- Verificar nos últimos três anos: porcentagem do faturamento bruto investido em desenvolvimento profissional e educação;- Adquirir certificações: SA 8000, NBR 16001, ISO.

Participação dos colaboradores nos sindicato	<ul style="list-style-type: none">- Possuir canal de comunicação consolidado com o sindicato.- Permitir a atuação dos sindicatos no local de trabalho.- Realizar acordo coletivo com sindicato anualmente.
Comportamento frente a demissões	<ul style="list-style-type: none">- Acompanhar e avaliar periodicamente a rotatividade dos colaboradores e desenvolver política para minimizar o turn over;- Registrar o número de reclamações trabalhistas nos últimos três anos e procurar reduzir a quantidade.- Desenvolver política de recolocação profissional.- Desenvolver programas de capacitação e estímulo ao empreendedorismo.
Compromisso com o futuro das crianças	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver política explícita de não contratação de trabalho infantil;- Respeitar o Estatuto da Criança e do Adolescente.- Evitar relacionamento com fornecedores que utilizem o trabalho infantil.- Apoiar políticas públicas com foco na criança.- Desenvolver e apoiar campanhas direcionadas a crianças.
Preparação para aposentadoria	<ul style="list-style-type: none">- Oferecer oportunidade de aproveitamento do trabalho dos aposentados.- Apoiar políticas públicas com foco no idoso.- Desenvolver e apoiar campanhas para valorização dos idosos.



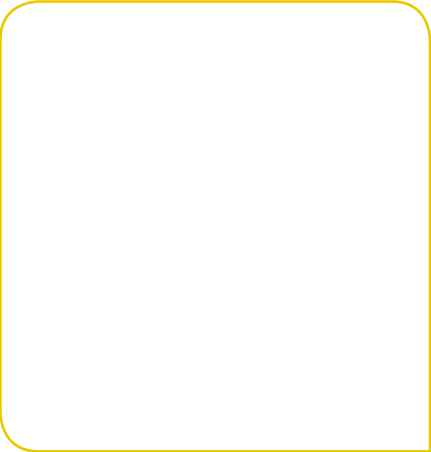
TEMA 3 - MEIO AMBIENTE

INDICADORES	DIRETRIZES
Comprometimento da cooperativa com a melhoria da qualidade ambiental	<ul style="list-style-type: none">- Propor negócios considerando a sustentabilidade ambiental.- Participar de conselhos para discutir a questão ambiental.- Preservar a biodiversidade.- Desenvolver política de não utilização de insumos provenientes da exploração ilegal de recursos naturais.- Realizar mapeamento e análise para melhoria da qualidade ambiental.
Promoção de educação e conscientização ambiental	<ul style="list-style-type: none">- Participar de campanhas e projetos de educação ambiental.- Desenvolver campanha de redução de água e energia.- Desenvolver campanha de consumo consciente e reciclagem de materiais.- Contratar fornecedores que tenham boa conduta ambiental.- Desenvolver política de gerenciamento de resíduos com a participação dos cooperados e prestadores(coleta seletiva).- Fornecer informações aos clientes sobre os danos ambientais da sua atividade.

Minimização de
entradas e
saídas de
materiais

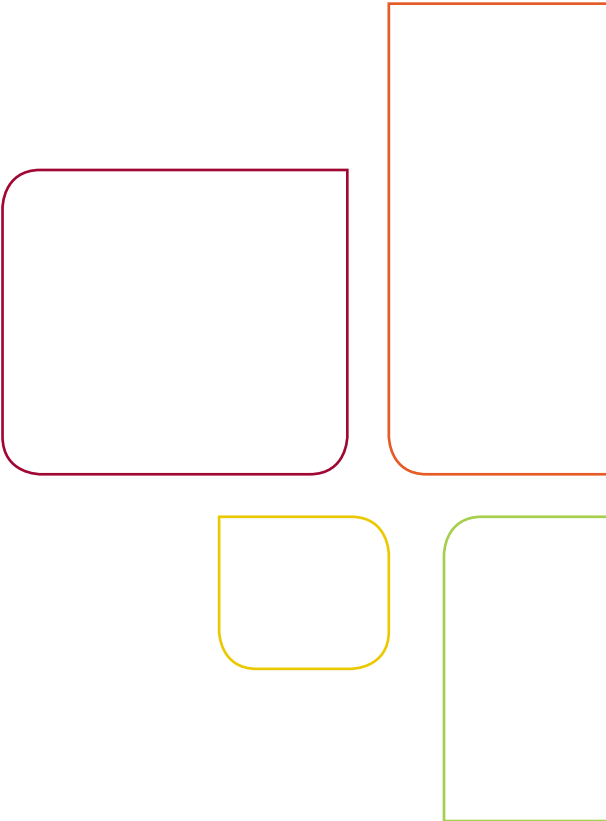
- Discutir com colaboradores, consumidores e comunidade os impactos causados por seu serviço ou produto.
- Promover estratégias de reutilização e compensação ambiental;
- Implantar processos de destinação adequada de resíduos;
- Medir, monitorar os aspectos ambientais.
- Iniciativas para uso de energia renovável.
- Controlar a poluição causada por veículos próprios e de terceiros.
- Desenvolver sistemas de monitoramento com metas específicas para aumento da eficiência energética, redução do consumo de água, redução de resíduos sólidos, redução da emissão de CO2 e outros gases do efeito estufa.
- Possuir plano de emergência ambiental que relaciona todas suas atividades e serviços que envolvam situações de risco e treinar os colaboradores em intervalos frequentes.
- Definir a quantidade de incidentes e atuações por violações das normas de proteção ambiental.

TEMA 4 - FORNECEDORES

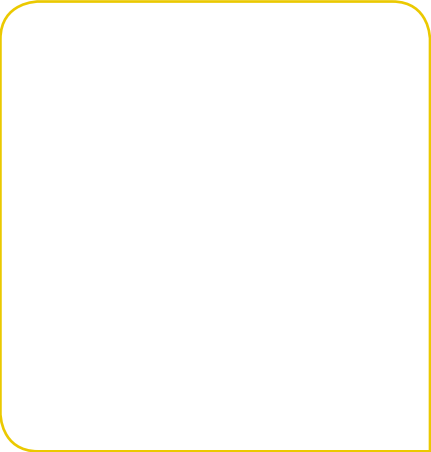


INDICADORES	DIRETRIZES
Relacionamento com os fornecedores	<ul style="list-style-type: none">- Discutir a responsabilidade social com os fornecedores.- Elaborar cartilha de responsabilidade social empresarial voltada para o relacionamento com os fornecedores.- Conhecer a origem das matérias-primas, insumos e produtos utilizados em sua produção e nas operações diárias.- Exigir o cumprimento de legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.- Incluir a prática efetiva de processos éticos da gestão das informações de caráter privado obtidas das suas relações com clientes ou com o mercado em geral.- Adotar critérios de compras que garantam a origem para evitar a aquisição de produtos piratas, falsificados ou fruto de roubo de carga.- Elaborar contratos que visem atender os preceitos da responsabilidade social.- Levar o Código de Ética ao conhecimento dos fornecedores para atuação de acordo com os princípios éticos da cooperativa.
Trabalho infantil na cadeia produtiva	<ul style="list-style-type: none">- Inserir cláusulas nos contratos que proíbam o trabalho infantil.- Articular programas e atividades que visam erradicar o trabalho infantil em sua cadeia produtiva.
Trabalho forçado na cadeia produtiva	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver pesquisas para comprovar que não existe mão de obra forçada.

Relação com atrabalhadores terceirizados	<ul style="list-style-type: none">- Manter relação contratual dentro dos parâmetros legais de co-responsabilidade pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.- Monitorar periodicamente o cumprimento dos requisitos estabelecidos, exigindo que sejam feitos ajustes que garantam o cumprimento da legislação.- Possuir número de trabalhadores terceirizados inferior a 20% do total de contratados.- Possuir a política de integração dos terceirizados com a cultura, valores e princípios da cooperativa.
Apoio ao desenvolvimento dos fornecedores	<ul style="list-style-type: none">- Negociar com transparência.- Contribuir para melhoria do padrão gerencial dos parceiros, disponibilizando informações e promovendo atividades conjuntas de treinamento.- Promover relações duradouras e utilizar critérios de negociação que consideram seu crescimento futuro.- Facilitar o envolvimento em projetos sociais e ambientais.- Levar o Código de Ética ao conhecimento dos trabalhadores terceirizados para atuação de acordo com os princípios éticos da cooperativa.



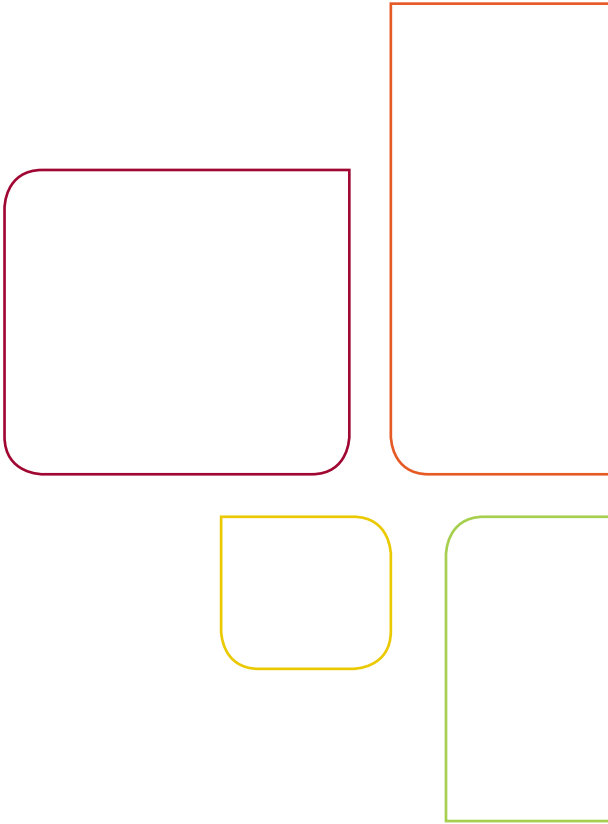
TEMA 4 - FORNECEDORES

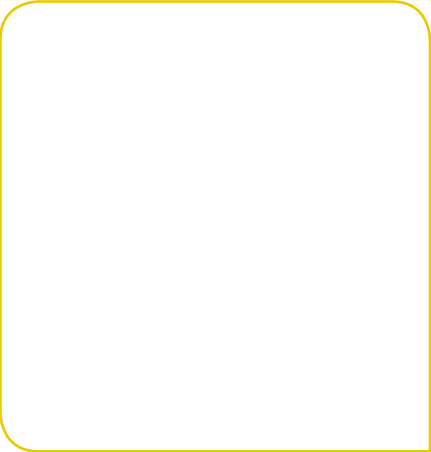


INDICADORES	DIRETRIZES
Relacionamento com os fornecedores	<ul style="list-style-type: none">- Discutir a responsabilidade social com os fornecedores.- Elaborar cartilha de responsabilidade social empresarial voltada para o relacionamento com os fornecedores.- Conhecer a origem das matérias-primas, insumos e produtos utilizados em sua produção e nas operações diárias.- Exigir o cumprimento de legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.- Incluir a prática efetiva de processos éticos da gestão das informações de caráter privado obtidas das suas relações com clientes ou com o mercado em geral.- Adotar critérios de compras que garantam a origem para evitar a aquisição de produtos piratas, falsificados ou fruto de roubo de carga.- Elaborar contratos que visem atender os preceitos da responsabilidade social.- Levar o Código de Ética ao conhecimento dos fornecedores para atuação de acordo com os princípios éticos da cooperativa.
Trabalho infantil na cadeia produtiva	<ul style="list-style-type: none">- Inserir cláusulas nos contratos que proíbam o trabalho infantil.- Articular programas e atividades que visam erradicar o trabalho infantil em sua cadeia produtiva.
Trabalho forçado na cadeia produtiva	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver pesquisas para comprovar que não existe mão de obra forçada.

TEMA 5 - CONSUMIDORES E CLIENTES

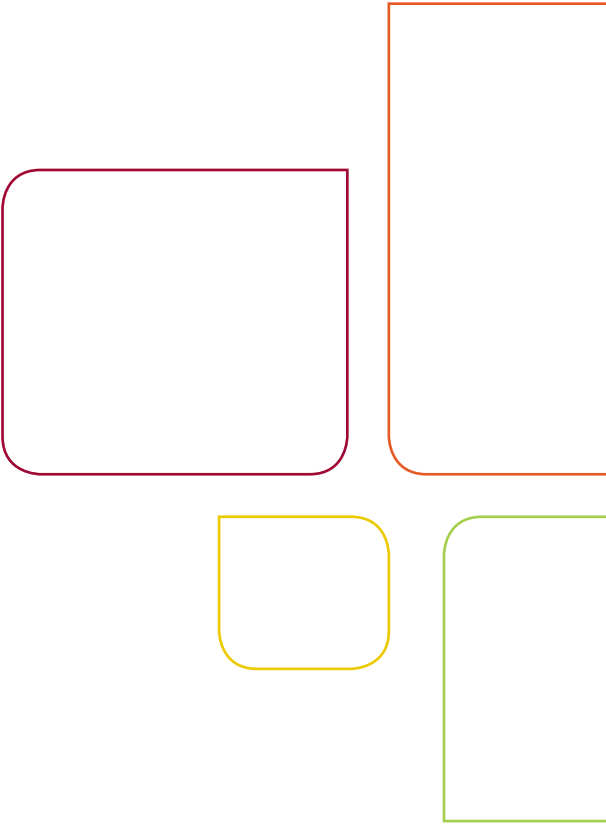
INDICADORES	DIRETRIZES
Política de comunicação com o mercado	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver política formal de comunicação alinhada com seus valores e princípios abrangendo todo material de comunicação, tanto interno quanto externo.- Estimular a comunicação dos clientes com a cooperativa e esclarecer aspectos inovadores e controversos de seus produtos e serviços, bem como alertar para eventuais efeitos prejudiciais e cuidados necessários com o seu uso.- Atualizar sempre que necessário o material de comunicação destinado aos clientes para tornar mais transparente o relacionamento e mais seguro o uso de seus produtos.- Informar ao cliente as alterações nas características de serviços (qualidade, prazos, preço, etc.).- Possuir política formal contra propaganda que coloque crianças, adolescentes, negros, mulheres ou qualquer indivíduo em situação preconceituosa, constrangedora, desrespeitosa ou de risco.- Realizar análise prévia de peças publicitárias para verificar a conformidade com seus valores éticos e com a legislação de defesa do consumidor.- Não se utilizar da demonstração dos defeitos ou deficiências dos produtos ou serviços dos concorrentes para promover seus produtos e serviços.- Verificar nos últimos três anos se alguma peça de comunicação foi objeto de reclamação de clientes, fornecedores ou concorrentes.


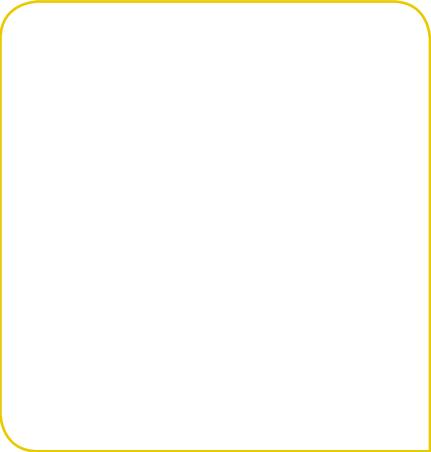




Respeito ao Código de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none">- Registrar a quantidade de processos administrativos e judiciais recebidos.- Verificar se já tiveram produtos multados pelo não cumprimento do código de defesa do consumidor referente a informação e rotulagem.- Verificar se a cooperativa foi, nos últimos três anos, denunciada ou punida por entidades como Procon, Vigilância Sanitária, Instituto de Pesos e Medidas.
Excelência de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">- Possuir um atendimento básico receptivo, amplamente divulgado, focado na informação e na solução de demandas individuais.- Proporcionar fácil acesso do cliente ao serviço de seu interesse, registrar e comunicar internamente as manifestações dele, resolvendo rápida e individualmente as demandas e orientando-o sobre os procedimentos adotados.- Possuir processos que incluem a procura das causas dos problemas e a utilização dessas informações para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços.- Atuar pró-ativamente no estabelecimento de canais de comunicação gratuitos e de fácil acesso para o cliente e incorporar as manifestações e expectativas dele no desenvolvimento de produtos e serviços e na revisão do material de comunicação.- Oferecer Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou outra forma de atendimento especializado para receber e encaminhar sugestões, opiniões e reclamações relativas a seus produtos e serviços.- Promover treinamento contínuo de seus profissionais de atendimento para uma relação ética e de respeito aos direitos do consumidor.

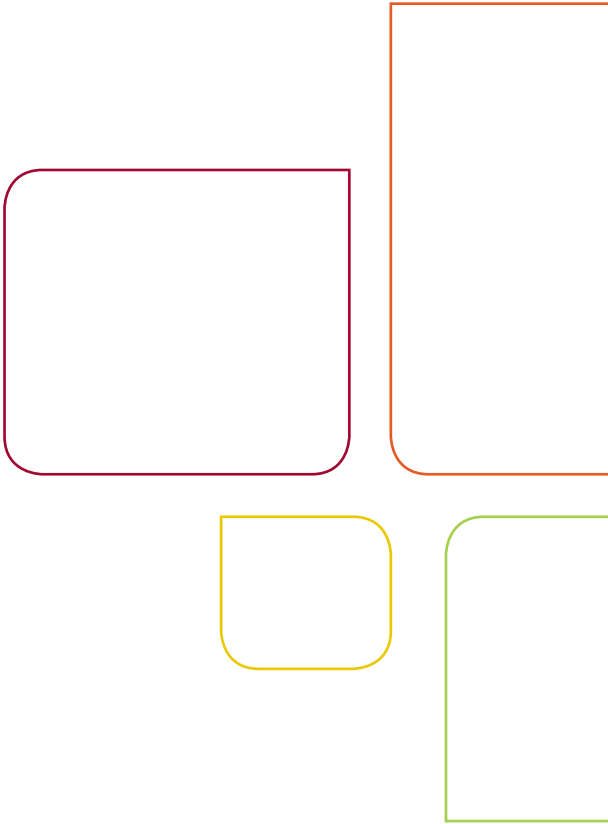
	<ul style="list-style-type: none">- Treinar e incentivar seu profissional de atendimento a reconhecer falhas e agir com rapidez e autonomia na resolução de problemas.- Advertir continuamente seu profissional de atendimento e áreas correlatas sobre a importância de procedimentos éticos na obtenção, manutenção e uso das informações de caráter privado resultantes da interação com seus clientes.- Acompanhar o serviço de atendimento a consumidores/ clientes através de indicadores.- Utilizar somente argumentos verdadeiros para vender produtos e serviços.- Elaborar política explícita de não suborno para obtenção de decisão de compra de produtos e contratação de serviços.
Conhecimento e gerenciamento de danos potenciais dos produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none">- Realizar estudos e pesquisas técnicas sobre danos potenciais de seus produtos e serviços para os clientes.- Realizar estudos e pesquisas técnicas sobre riscos potenciais e divulgar tais informações para parceiros comerciais, adotando medidas preventivas ou corretivas com agilidade.- Disponibilizar informações detalhadas e treinar o pessoal interno e os parceiros externos.- Adotar medidas preventivas e corretivas com agilidade e eficiência, tendo um compromisso de transparência e integração de iniciativas em situações de crise.- Fazer pesquisas e interagir com fornecedores, distribuidores, clientes, concorrentes e governo para um contínuo aperfeiçoamento dos produtos e serviços, substituindo componentes, tecnologias e procedimentos para minimizar riscos à saúde e à segurança, evitar danos morais e garantir a privacidade do cliente.

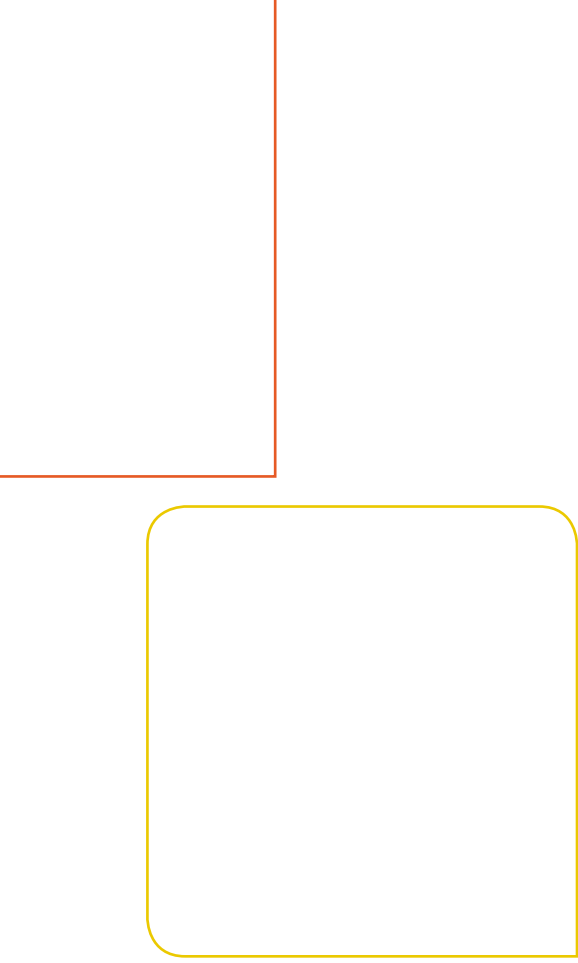


- 
- 
- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Possuir sistemas internos ágeis e capacitar sua área de comunicação externa para responder com rapidez e transparência a situações de crise.- Verificar se foi, nos últimos três anos, processada pelo não-cumprimento de regulamentos relacionados à saúde e à segurança do cliente.- Verificar se houve, nos últimos cinco anos, produtos retirados do mercado por pressão de clientes ou órgãos de defesa.- Verificar se a empresa possui serviços/produtos proibidos em outros países e ainda comercializados no Brasil ou exportados.- Elaborar política formal de proteção à privacidade e/ou um sistema de gestão das informações privadas do cliente.- Informar ao cliente o propósito da coleta de informações pessoais antes de fazê-la.- Solicitar apenas informações pessoais relevantes e não além dos objetivos para os quais declara serem necessárias.- Fornecer informações cadastrais do cliente a terceiros apenas mediante a autorização dele.- Possuir uma política que permite ao cliente a inclusão, alteração e exclusão de seus dados do banco de informações da cooperativa. |
|--|--|

TEMA 6 - COMUNIDADE

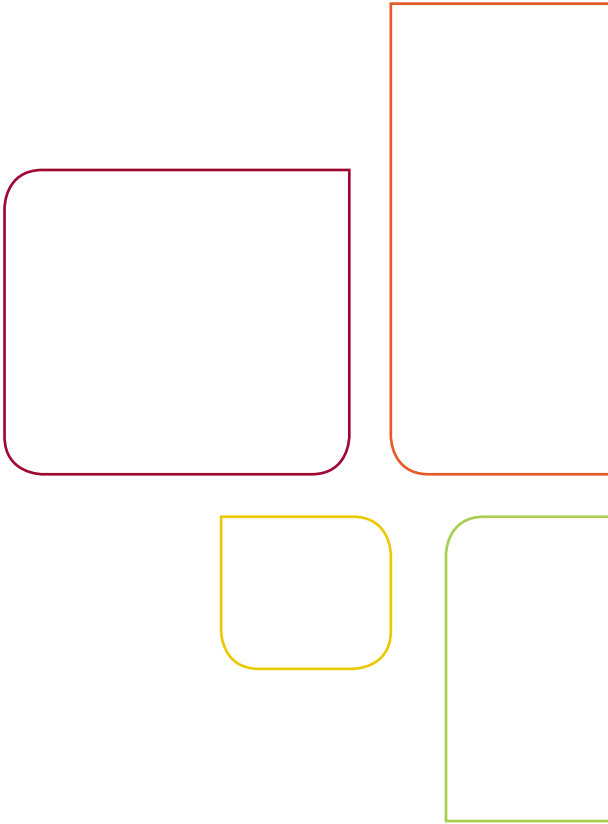
INDICADORES	DIRETRIZES
Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	<ul style="list-style-type: none">- Reconhecer a comunidade em que está presente como par te interessada impor tante em seus processos decisórios.- Contribuir com melhorias na infra-estrutura ou no ambiente local que possam ser usufruídas pela comunidade (habitações, estradas, pontes, escolas, hospitais, etc.).- Participar ativamente da discussão de problemas comunitários e do encaminhamento de soluções.- Tomar medidas reparadoras em resposta a reclamações e manifestações da comunidade.- Conscientizar e treinar os colaboradores para respeitarem os valores e tradições da comunidade onde atua.- Adquirir práticas de compras e de investimentos para aprimorar o desenvolvimento socioeconômico da comunidade em que está presente.- Trabalhar para o desenvolvimento sustentado da comunidade em que está inserida.- Elaborar um programa para empregar, nas respectivas atividades e na medida praticável, o maior número de pessoas do local, dando-lhes formação, com o objetivo de aumentar os níveis de qualificação da comunidade em que está inserida, em cooperação com sindicatos, ONG's, representantes da comunidade ou autoridades públicas competentes.- Capacitar lideranças envolvidas, manter parcerias de longo prazo com entidades da comunidade local e participar da elaboração e implantação de projetos conjuntos.

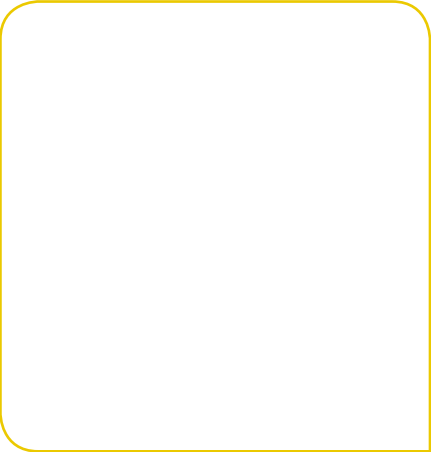


- 
- Além de manter parcerias com entidades locais, buscar influenciar políticas públicas, estabelecendo alianças e participando de diversas redes, a fim de maximizar sua contribuição para o desenvolvimento local.
 - Avaliar o impacto social dos investimentos e projetos sociais com feedback ou participação dos beneficiários.
 - Indicar percentual do faturamento bruto destinado à totalidade das ações sociais da cooperativa.
 - Manter programa social estruturado ou investimento social privado gerenciado por equipe especializada, com dotação orçamentária estável e com público, metas e estratégias definidos.
 - Possuir mecanismos para estimular fornecedores, acionistas e outras partes interessadas a fazer doações financeiras.
 - Divulgar internamente os projetos que apóia e desenvolve, oferecendo oportunidades de trabalho voluntário e estimulando a participação dos empregados.
 - Autorizar o uso controlado de horas pagas para o trabalho voluntário.
 - Formar um conselho ou comitê misto, com membros de diferentes áreas da empresa, ou do grupo empresarial, incluindo membros da sociedade credenciados para tratar da área temática em que atua.
 - Classificar os projetos sociais da cooperativa de acordo com as oito metas do Milênio definidas pela ONU para minimizar os maiores problemas do mundo.

TEMA 7 - GOVERNO E SOCIEDADE

INDICADORES	DIRETRIZES
Participação em Campanhas Políticas	<ul style="list-style-type: none">- Promover campanhas de conscientização política, cidadania e importância do voto, envolvendo todos os empregados e outras partes interessadas e estimular debates com candidatos ou partidos.
Práticas de anti-corrupção e propina	<ul style="list-style-type: none">- Manter postura reconhecida pelo público interno quanto à proibição de favorecimento direto ou indireto de agentes do poder público.- Criar normas escritas sobre o tema, as quais serão divulgadas amplamente ao público interno e externo (representantes do poder público com os quais se relacionam) e manter procedimentos formais de controle, punição e auditoria.- Além de divulgar suas normas interna e externamente e auditar regularmente seu cumprimento, incluir entre elas a obrigatoriedade de se denunciar às autoridades superiores qualquer oferta recebida.- Verificar se teve o nome mencionado na imprensa, nos últimos cinco anos, sob suspeita de ter participado de incidente envolvendo o oferecimento de propina ou a prática de corrupção de agentes públicos.- Prever medidas punitivas aos colaboradores envolvidos no favorecimento a agentes do poder público.- Possuir política explícita de não apoio e participação em processos que objetivam a manipulação de editais de concorrência (públicos ou privados).





Liderança e influência social	<ul style="list-style-type: none">- Buscar exercer a cidadania por meio de associações e fóruns empresariais.- Participar de comissões e grupos de trabalho relacionados à defesa e promoção dos interesses específicos do seu ramo ou setor de negócio.- Participar de comissões e grupos de trabalho relacionados a questões de interesse público e de responsabilidade social.- Participar ativamente, contribuindo com recursos humanos ou financeiros, de processos de elaboração de propostas de interesse público e caráter social.- Ter membros de sua alta direção envolvidos na articulação, viabilização e fortalecimento de propostas de caráter social e em diálogo com autoridades públicas visando sua adoção.- Patrocinar ou realizar campanhas de mídia exclusivamente relacionadas a questões de interesse público.- Interagir ativamente com instituições de ensino de todos os níveis para a elaboração de propostas para melhoria da qualificação da mão-de-obra do setor em que atua - parcerias com faculdades.- Estimular e patrocinar projetos de desenvolvimento de pesquisa e tecnologia, interagindo ativamente com a comunidade acadêmica e científica.
Participação em projetos sociais governamentais	<ul style="list-style-type: none">- Contribuir regularmente com recursos humanos, técnicos ou financeiros para a realização de projetos específicos e localizados, executados por entidades governamentais.

Envolvimento com
as atividades
sociais realizadas
por entidades
governamentais

- Participar da elaboração, aperfeiçoamento, execução, controle e avaliação de políticas públicas de interesse geral.
- Desenvolver parcerias com organismos públicos visando objetivos como melhorar a saúde, erradicar o trabalho infantil e/ou o trabalho forçado e promover segurança alimentar.
- Articular e coordenar parcerias nos programas de que participa.



www.unimedsulcapixaba.coop.br