

# Relatório de Progresso - COP

Pacto Global

**Unimed Grande Florianópolis**  
**Florianópolis – Santa Catarina - Brasil**



# CARTA ABERTA DE COMPROMISSO

Prezado Sr. Secretário Geral,

O ser humano é a matéria-prima de todo o trabalho realizado pela Unimed Grande Florianópolis, nos seus 39 anos de atividades em prol da promoção da saúde e em busca da qualidade de vida. Nessa trajetória, a Responsabilidade Socioambiental já se constitui num dos pilares da Cooperativa Médica e está incorporada nas suas diretrizes estatutárias, na sua missão e nas suas metas de gestão, integrando também a sua política de excelência.

Consciente de que essa jornada não se percorre sozinho ou isolado, a Unimed vem buscando aliados, instituições e organizações que a acompanhem na caminhada e que a façam crescer em seus propósitos na busca da sustentabilidade do planeta e dos seres humanos que nele habitam.

Assim, a Unimed Grande Florianópolis mais uma vez reafirma seu compromisso com o Pacto Global e os 10 Princípios Empresariais para Transformar o Planeta. E, como forma de demonstrar os importantes resultados nascidos dessa união, apresenta, nas páginas a seguir, seus programas, projetos e ações desenvolvidas na defesa das pessoas, do meio ambiente, no acesso à saúde, à cultura e à educação.

É através de sua política social que a Unimed vem se transformando, a cada ano mais, numa verdadeira parceira da população à sua volta.

Atenciosamente,

Edevard J. de Araújo  
Presidente

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

Compromisso: Os trabalhos da Unimed Grande Florianópolis são orientados pela ética e pela transparência, conciliando interesses dos seus públicos de relacionamento: cooperado, cooperativas, beneficiários, fornecedores, comunidade, governo e sociedade. A cooperativa pauta suas ações nos 7 (sete) 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 Carreira, Cargos e Salários	O Plano de carreiras, cargos e salários é homologado na DRT e registrado no Sindicato desde abril/06. Periodicamente são realizadas avaliações, ajustes e alterações. Ele oportuniza ao quadro de colaboradores a possibilidade de planejar sua carreira profissional dentro da cooperativa através dos recrutamentos internos e avaliação de desempenho. Anualmente a cooperativa realiza Avaliação de Desempenho com todos os colaboradores, desta forma, traça um plano de desenvolvimento para as habilidades técnicas e comportamentais. Durante todo o ano de 2009 foi desenvolvido um novo modelo de avaliação de desempenho, proporcionando identificar seus potenciais e suas carências. O novo modelo fará com que o colaborador evidencie seu desempenho através de registros e foi desenvolvido internamente, após diversos estudos sobre práticas e conceitos, visitas a empresas (Benchmarking) e experiências de colaboradores.
	Programa Jovem Aprendiz	A Unimed Grande Florianópolis promove o Programa Jovem Aprendiz e dá espaço para que estes jovens participem de processos de recrutamento interno, possibilitando o crescimento profissional. Além disso, oferece aos jovens participantes do programa atividades extras para estimular o empreendedorismo jovem e desenvolvimento pessoal.
	Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência	A Cooperativa possui uma política de contratação de colaboradores com deficiência, juntamente com a área de Responsabilidade Socioambiental. Conforme a lei, hoje a Unimed Grande Florianópolis enquadra-se no percentual de cotas de 4%. A cooperativa divulga periodicamente as vagas para Pessoas Com Deficiência em jornais de circulação local, no site vagas.com, mantém parceria com instituições especializadas como ACIC (Associação Catarinense de Integração dos Cegos), AFLODEF (Associação Florianopolitana de Deficientes) e Fundação Catarinense de Educação Especial, realizam ainda testes e entrevistas, conforme o Plano de Carreira de Cargos e Salários. Em 2010, apoiamos projetos na área esportiva para pessoas com

		deficiência, bem como patrocinando eventos, congressos e seminários com o objetivo de identificar talentos e qualificar profissionais.
	Pesquisa de Clima	Semestralmente, são realizadas pesquisas de clima organizacional, onde todos os colaboradores têm a oportunidade de participar. Os resultados são divulgados a todos os colaboradores evidenciando evoluções ou baixas nos indicadores. A pesquisa de clima com participação dos colaboradores, oportuniza a cooperativa as ações sejam realizadas com base em indicadores que necessitem ações de melhoria contínua com o público interno. A última pesquisa de clima realizada pela cooperativa foi em dezembro de 2010.
	Programa Empresa Saudável	A Unimed disponibiliza aos seus colaboradores um programa que oferece ações de saúde e prevenção com foco na melhoria da qualidade de vida do colaborador. O programa abrange cinco áreas: <b>vida light Unimed</b> (acompanhamento psicoterápico, coral para colaboradores e familiares de colaboradores e biblioteca), <b>Monitoramento Unimed</b> (acompanhamento de saúde doente crônicos, acompanhamento gestantes, programa de tabagismo e alcoolismo), <b>Alimentação saudável</b> (programa de apoio nutricional, Atividade Física: ginástica laboral), Unimed em movimento (grupos de caminhada e corrida), <b>Responsabilidade Socioambiental</b> (programa consumo consciente, campanhas solidárias, política de voluntariado, doação de sangue e medula óssea).
	Benefícios Extras	Além dos benefícios legais, a Unimed Grande Florianópolis proporciona ao seu colaborador independente do nível hierárquico, a partir de um ano de casa, auxílio educação, pós-graduação e curso de inglês. O valor da bolsa equivale a 33% do valor da mensalidade até o limite de R\$ 200,00 /mês para os cursos de graduação, e R\$ 250,00/mês para os cursos de pós-graduação e para o curso de inglês 50% do valor da mensalidade. Além disso, a cooperativa possui parcerias com instituições de ensino superior que oferecem descontos nas mensalidades para graduação e pós-graduação, extensivo a familiares e o percentual chega até 25%, contribuindo assim com o estímulo e desenvolvimento dos colaboradores e o aprimoramento de conhecimentos que permitam o seu contínuo crescimento pessoal e profissional, estando alinhado ao 4º princípio do Código de Conduta Profissional do Sistema Unimed.
		A Unimed Grande Florianópolis estimula a prática de trabalho voluntário através da Política de Voluntariado. Em 2010, o número de colaboradores voluntários foi de 10% do total de colaboradores da cooperativa. O trabalho voluntário aconteceu em escolas, creches, curso para cuidado domiciliares de idosos, palestras em

Desenvolvimento Comunitário	Ações Locais de Mobilização Social: sensibilização de colaboradores para trabalhos voluntários, apoio em projetos socioambientais, apoio em campanhas.	comunidades e eventos sociais, contribuindo assim para o objetivo 8 do milênio - Todo Mundo Trabalhando pelo Desenvolvimento.
		A Unimed Grande Florianópolis constitui e estabelece parcerias de longo prazo com entidades da comunidade local, pela credibilidade e pela conduta ética e transparente das parcerias com foco na Responsabilidade Social e ambiental, auxiliando nas discussões, elaboração e implementação dos projetos, na área de saúde, educação, geração de renda, cultura e meio ambiente. Nesse sentido, reforça seu compromisso contribuindo com o desenvolvimento dos oito objetivos do milênio.
		Os colaboradores da Unimed Grande Florianópolis são chamados a participar de diversas campanhas sociais no decorrer de cada ano, entre elas destacam-se a coleta de agasalhos para os meses de inverno que em 2010 arrecadou mais 4.000 peças, coleta de alimentos para distribuição em instituições da cidade, arrecadação de vidros para armazenamento de leite materno, que atende necessidade das maternidades e bancos locais de aleitamento, campanha de doação de sangue e medula óssea e a campanha Natal Solidário, que em 2010 beneficiou 600 crianças através de doação de brinquedos.
Gestão Responsável	Código de Conduta	<p>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"> <li>1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas.</li> <li>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.</li> <li>3. Comunicar imediatamente ao superior hierárquico qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário aos interesses da Unimed.</li> <li>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.</li> <li>5. Resguardar a privacidade do colaborador, desde que as suas atitudes não prejudiquem, direta ou indiretamente, a imagem ou os interesses da organização.</li> <li>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.</li> </ol>

		<p>Deveres especiais dos cargos de liderança: 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.).</p> <p>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.</p> <p>9. Realizar processos de admissão, promoção e mérito pautados, invariavelmente, por competência profissional.</p> <p>10. Reconhecer e estimular as iniciativas de voluntariado para que se dissemine a cultura de solidariedade e a importância do trabalho em equipe.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>13. Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.</p>
--	--	---

## Princípio 2 - Certificar-se de que não são cúmplices em abusos e violações de direitos humanos

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

Sistema	Ações	Performance
	Código de Conduta	Realizamos reunião com líderes apresentando o Código de Conduta e discutindo itens sugeridos pelos próprios participantes; Comitê de discussão do Código de Conduta e encontro com pequenos grupos, comunicando e disseminando via boletins on-line do colaborador e seminário de Ingresso de novos colaboradores que acontece uma vez ao mês. Cada líder com sua equipe de trabalho organizam reuniões e discute temas relacionados com o Código de Conduta conforme orientação da área de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil. O Código de Conduta da Cooperativa, também é utilizado para contratação de trabalhadores terceirizados e na descrição de contratos para contratação de produtos e serviços.

## Princípio 3 - Defender a liberação de associação e recolhimento efetivo do direito à negociação coletiva

Compromisso: A Unimed Grande Florianópolis respeita os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições junto aos sindicatos e associações de classe.

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Todos os colaboradores da Unimed Grande Florianópolis são representados pelo sindicato da Saúde	O relacionamento entre a cooperativa e o sindicato acontece de forma democrática, participativa e com transparência envolvendo diretamente os colaboradores, além de possuir um canal de comunicação consolidado onde as críticas, divergências e solicitações são atendidas dentro do comprometimento mútuo e responsável de ambas as partes. Em 2009 ocorreram em torno de 08 (oito) reuniões entre o sindicato e os colaboradores para discutir benefícios de garantir direitos dos colaboradores e em 2010 o processo aconteceu novamente. As reuniões aconteceram nos postos de trabalho em horário de trabalho do colaborador. 100% dos colaboradores tiveram acesso as informações podendo manifestar-se em relação às suas dúvidas, questionamentos e sugestões.

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

Compromisso: A Unimed Grande Florianópolis 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	A cooperativa possui cláusulas descritas em todos os seus contratos com os fornecedores, onde a CONTRATADA se compromete a respeitar e cumprir as condições abaixo descritas, as quais fazem parte do Código de Conduta profissional do Sistema Unimed, como: I – Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes, com menos de 16 (dezesesseis) anos, exceto nas condições de aprendizes, a partir de 14(quatorze) anos; II – desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos; III – oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais; IV – cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias; V – Adotar e/ou reforçar todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas integram as suas estruturas e conheçam as leis a que estão vinculadas; VI –

		Propagar práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos.
--	--	---

## Princípio 5 - Erradicar efetivamente o trabalho infantil

Compromisso: A Unimed Grande Florianópolis 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	Há 10 (dez) anos à cooperativa possui cláusulas descritas em todos os seus contratos com os fornecedores, onde a CONTRATADA se compromete a respeitar e cumprir as condições abaixo descritas, as quais fazem parte do Código de Conduta profissional do Sistema Unimed, como: I – Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes, com menos de 16 (dezesesseis) anos, exceto nas condições de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos; II – desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos; III – oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais; IV – cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias; V – Adotar e/ou reforçar todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas integram as suas estruturas e conheçam as leis a que estão vinculadas; VI – Propagar práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos. Em 2009 foi realizada avaliação de todos os fornecedores críticos conforme Procedimento Sistêmico do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001: 2008, e em fase de implantação, além das cláusulas contratuais, a Política de Avaliação de Fornecedores que contempla Questionário Inicial de Avaliação e visitas técnicas.



## Princípio 6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

**Compromisso:** A Unimed Grande Florianópolis não admite, em nenhuma hipótese, a discriminação, seja ela por sexo, idade, 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.

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Código de Conduta e Manual de Orientações Internas	Através do Código de Conduta e do Manual de Orientações Interna, a cooperativa possui política explícita de não-discriminação que estabelece orientações e determinações da Diretoria Executiva, bem como orientações da área de Responsabilidade Socioambiental e do Departamento de Gestão de Pessoas.

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

**Compromisso:** A Unimed Grande Florianópolis tem como umas 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 e ou reutilizáveis para garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual.

Sistema	Ações	Performance
Infra-Estrutura	Gerenciamento dos Resíduos de serviços da saúde	Na rede de serviços próprios a cooperativa possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde seguindo a legislação e normas legais da ANVISA. Utiliza o manual de gerenciamento de resíduos de saúde direcionado pela Unimed do Brasil - Movimento Renovação dos Resíduos de Saúde e acompanhado por profissional treinado e qualificado para a função, bem como consultoria de profissional especializado na área e da Comissão de Infecção Hospitalar (CCIH). Possui contrato com empresa licenciada e legalmente liberada pelos órgãos governamentais ambientais - FATMA e IBAMA, que recolhe todos os resíduos hospitalares dando destino final e correto de acordo com a legislação vigente. Na rede credenciada de clínicas, laboratórios e consultórios, a cooperativa via Núcleo de Desenvolvimento Humano em Responsabilidade Socioambiental e Departamento de Atendimento ao Cooperado está implantando o Projeto de Gerenciamento dos Resíduos em Saúde. Há um acompanhamento efetivo realizado pelos profissionais técnicos da Unimed envolvido no Gerenciamento de Resíduos de Saúde produzidos nos serviços próprios com acompanhamento de toda a cadeia de utilização

		desde a produção até o destino final, incluindo visitas da equipe técnica ao aterro sanitária. A cooperativa também faz acompanhamento dos impactos ambientais gerados na cooperativa como: consumo de energia, consumo de água, consumo de combustível e descartes de papel.
Gestão Responsável	Código de Conduta	<p>"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 geração de resíduos de saúde e a utilização de água, energia e papel no dia a dia. Entendemos, então, ser nosso dever:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Respeitar e preservar o meio ambiente, bem como valorizar a biodiversidade.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
Gestão Responsável	Educação e Conscientização Ambiental	<p>A cooperativa desenvolve educação ambiental por meio de palestras de consumo consciente, campanhas e comunicação interna e externa para todos os seus públicos de relacionamento; Gestão dos resíduos sólidos encaminhando para reciclagem em torno de 1,700 toneladas de papel e plástico /mês; 80% do material de expediente utilizado na cooperativa é de material reciclado; utilização de canecas e copos de porcelana para evitar o uso de copo plástico; desenvolve o projeto "Plástico Zero" incentivando o uso de copos de porcelana e squeeze para a água; projeto com os colaboradores e cliente de incentivo ao uso de sacolas de algodão 100% retornáveis ao invés de sacolas plásticas para realização de compras; frota de veículos da cooperativa toda a bicomcombustível/etanol e o programa de energia inteligente, Boletins on-line com informações sobre consumo conscientes para cooperados, colaboradores e clientes, reportagens e matérias em jornais e revistas de circulação local, informações no site da cooperativa, além de informações na espera telefônica atingindo em torno de 1.000.000 milhão pessoas/ano. A partir deste ano, a cooperativa inicia um programa de logística reversa, retornando para a cooperativa as carteirinhas do plano vencidas e encaminha para a reciclagem. O projeto está</p>

		em fase de implantação e nesta primeira etapa vai beneficiar principalmente clientes pessoa jurídica. Realizou em 2009 palestras com profissional especializado no assunto para tratar e trazer ao debate os impactos que as questões ambientais interferem no negócio da saúde. Neste evento tivemos a participação da Diretoria Executiva, Diretores de Gestão, colaboradores, clientes, representantes do governo, representantes de ONG e associações ligadas ao tema e líderes de comunidades da área de abrangência da cooperativa. O evento contou com a participação de aproximadamente 50 pessoas. Em fase de implantação e expansão do projeto TI Verde e o projeto de automação das notas de prestação de serviço para a cooperativa.
--	--	--

## Princípio 8 - As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental

Compromisso: a Unimed Grande Florianópolis realiza programas de educação ambiental e educação para o consumo consciente.

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Política de Consumo Consciente	A política de consumo consciente da Unimed Grande Florianópolis abrange a redução do consumo de energia elétrica através de monitoramento do consumo; Incentivo ao uso de correspondência eletrônica e móbil marketing para cooperados e colaboradores, bem como a digitalização de toda a documentação da cooperativa, reduzindo com isso a utilização de papel; a cooperativa possui um Procedimento Sistêmico referente a política de Impressão e uso consciente de impressão e utilização de papel, utilizando impressoras coletivas entre os departamentos, sendo uma por andar; mudança de todos os bebedouros d'água e porta copos plástico, reduzindo com isso o desperdício de água e copos plásticos em lugares de acesso ao público e sistema de torneiras automáticas. Além disso, oferece aos colaboradores xícaras de porcelana para substituição do uso de copos plásticos durante horário de expediente.

## Princípio 9 - As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis

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

Sistema	Ações	Performance
Gestão Responsável	Política Ambiental	A questão ambiental está descrita na missão da cooperativa "Promover Saúde e Qualidade de Vida, buscando a satisfação dos Clientes, Cooperados e demais Profissionais, <b>com responsabilidade socioambiental</b> " e na 8ª Diretriz do Planejamento estratégico participativo 2007-2011 " Ser modelo de Organização socialmente responsável". Também estão mapeadas no sistema de Gestão ISO 9001:2008 e acompanhadas por indicadores de controle e desempenho, bem como descritas como Projeto Estratégico no Escritório de Projetos da cooperativa.

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

Compromisso: A Unimed Grande Florianópolis 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 Grande Florianópolis 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.