



COMUNICAÇÃO DE
PROCESSOS

Pacto Global

Unimed 
Nordeste-RS

Caxias do Sul, 8 de dezembro de 2014
DP - 104/2014

Prezados:

A Unimed Nordeste-RS adotou a metodologia GRI (*Global Reporting Initiative*) para elaborar o Relatório de Sustentabilidade e de Gestão, adequando-se ao padrão de excelência Internacional sobre as práticas de relatórios empresariais e de sustentabilidade. Nesta edição, que abordará as informações relativas ao Exercício 2014, a Cooperativa cumprirá as orientações das novas diretrizes, que passarão a ser obrigatórias a partir de 2015, sendo aplicáveis a todas organizações mundiais com enfoque na materialidade nos dois níveis de relatório (*Essencial* ou *Abrangente*). As publicações, portanto, se tornarão mais compreensíveis, objetivas e centradas em conteúdos estratégicos.

A materialidade compreende a consulta aos *stakeholders* (os públicos estratégicos da Unimed, que abrangem médicos, beneficiários, funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade, governo e poder público), permitindo a escolha dos conteúdos e indicadores considerados de maior interesse a fim de serem relatados. Por este motivo, estamos enviando este [link](#) para responderem ao questionário acerca dos assuntos relacionados. Reforçamos que nosso Relatório de Sustentabilidade e de Gestão está classificado no nível *Essencial*, contendo os princípios, conteúdos e critérios para formatação.

Solicitamos atenção e participação de todos. A partir de suas respostas, a Unimed Nordeste-RS terá condições de desenvolver um relatório ainda mais padronizado e de acordo com as necessidades, interesses e legitimidade dos públicos envolvidos, que fazem desta Cooperativa uma singular reconhecida - pelo Sistema Unimed no Brasil - por suas boas práticas de gestão e transparência, culminando na conquista do Selo Ouro de Governança Cooperativa, pelo 3º ano consecutivo, e Selo Diamante em Sustentabilidade. O questionário preenchido pode ser reencaminhado diretamente por meio deste [link](#) até 17 de dezembro de 2014.

Trabalhamos para que a comunidade, onde estamos inseridos, nos identifique como referência em desenvolvimento sustentável na área da saúde, direcionando esforços para um único foco: garantir o equilíbrio entre a saúde e as questões econômica, social, ambiental e cultural do negócio. Esta postura reitera nosso compromisso e respeito às iniciativas internacionais, como os 8 *Objetivos de Desenvolvimento do Milênio* (ODMs), o *Pacto Global*, constituído de princípios que trabalham valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, padrões trabalhistas, de meio ambiente e combate à corrupção, e os *Princípios Cooperativistas* (como o "Interesse pela Comunidade: Preocupação para o desenvolvimento sustentável das comunidades").

Certos de sua compreensão, agradecemos.

Atenciosamente,



Dr. Carlos Castellano Silveira
Presidente

cc/mr

Rua Moreira César, 2400 CEP 95034-000 Caxias do Sul RS
Telefone (54)3220.2000 Fax (54)3220.2010

ANS-nº 325571

www.unimed-ners.com.br

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

Compromisso: Nosso respeito com a sociedade inicia na disseminação da missão e dos valores da cooperativa aos nossos stakeholders de forma transparente, deixando claro o nosso compromisso com a nossa rede de relacionamento. A Unimed Nordeste RS segue seus Princípios Cooperativistas: 1 – Adesão livre e voluntária; 2- Controle democrático pelos seus sócios; 3- Participação Econômica dos membros; 4- Autonomia e independência; 5- Educação, treinamento e informação; 6- Cooperação entre cooperativas e 7- Interesse pela comunidade.

Sistema	Ações	Performance
Gestão de Pessoas	Programa de Carreira, Cargos e Salários.	<p>A política de remuneração é aplicada à todo quadro funcional, sem distinção, possibilitando que os funcionários com a performance esperada pela empresa, tenham um crescimento salarial uma vez ao ano, além do reajuste de acordo coletivo anual:</p> <p>1. PERFIS DE CARGO: Os perfis de cargo devem ser descritos pelo coordenador ou pelo gerente da área, em conjunto com o ocupante, devendo ser atualizados sempre que necessário, de modo que reflitam exatamente o que o funcionário faz.</p> <p>2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO A avaliação de desempenho é o instrumento de análise do desempenho do funcionário. Ela é realizada por seu superior imediato, nas seguintes situações: no término do período de experiência dos funcionários novos, transferidos ou promovidos, e anualmente, para todos os funcionários.</p> <p>Após fazer a avaliação, o gestor deve se reunir com o funcionário avaliado e dar um retorno sobre o desempenho, bem como orientações sobre o que e como melhorar o desempenho. Além de elaborar o plano de ação individual com base na avaliação. Ambos assinam a avaliação após a conversa. A via original retorna ao GP, para ser arquivada.</p> <p>3. ENQUADRAMENTO SALARIAL: os enquadramentos salariais ocorrem no mês de outubro de cada ano, exceto para promoções e transferências.</p> <p>4. RANKING DOS CARGOS: o ranqueamento dos cargos é feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a empresa, segundo avaliação do Comitê de Gestão de Pessoas. A gestão salarial está sustentada por dois pilares fundamentais, que são: equilíbrio interno e equilíbrio externo. O equilíbrio interno busca uma adequada harmonia dos cargos e salários, de acordo com o nível de responsabilidade, de importância e de complexidade. Já o equilíbrio externo busca a equiparação de cargos e salários com o mercado. O ranqueamento pode ser alterado conforme indicações do mercado, ou por determinação da empresa, cabendo ao setor de Gestão de Pessoas promover a discussão dos casos e, por meio do comitê, aprovar, realizando assim, a alteração.</p> <p>5. TABELAS SALARIAIS: de acordo com o ranqueamento dos cargos, são construídas as tabelas salariais, sempre com seis níveis para cada cargo. O funcionário, ao ser admitido, deve ser enquadrado nos níveis iniciais da tabela, podendo galgar os demais níveis conforme resultado das avaliações e demais critérios estabelecidos na política de Gestão de Pessoas. A política salarial adota a média de mercado para a definição dos salários, salvo em casos em que a empresa precisa se diferenciar</p>

<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Programa de Carreira, Cargos e Salários.</p>	<p>6. CRIAÇÃO DE CARGOS NOVOS: O gerente ou coordenador da área deve avaliar, em conjunto com o GP, a real necessidade de se criar um cargo novo. O passo seguinte é descrever o perfil do cargo, observando que as atividades descritas reflitam efetivamente o que deverá ser dominado pelo ocupante. O Gestão de Pessoas, ao receber a descrição, analisa e define junto com o solicitante a classificação no ranking, baseado em informações salariais de mercado e na importância do cargo para a empresa, sempre com aprovação da área de Gestão de Pessoas, Gerência e/ou Diretoria (conforme sua alçada de decisão).</p> <p>Seguindo o viés dos direitos trabalhistas, segue abaixo Acordo Coletivo, plano de carreira e Programa Evoluir:</p> <p>ACORDO COLETIVO: a alteração das bases salariais dos funcionários também ocorre conforme fechamento do Acordo Coletivo, anualmente.</p>
	<p>Plano de Carreira Técnicos de Enfermagem</p>	<p>O Plano de Carreira para os técnicos de enfermagem, tem plano foi inovador no segmento da saúde, possibilitando uma nova perspectiva de crescimento e de desenvolvimento. Os técnicos de enfermagem passaram a ser enquadrados em três categorias de atuação: Trainee, Pleno e Especialista. Para cada categoria, são exigidos alguns requisitos específicos, que são somados às competências que o profissional já apresenta.</p> <p>As práticas acima citadas estão alinhadas ao mercado e referendam a preocupação da Unimed em reconhecer os profissionais que apresentam uma performance que agregue valor e entregue os resultados esperados para a organização. Temos também o plano de carreira dos técnicos de enfermagem é um programa inovador no segmento da saúde e nos ajuda a reter e valorizar os profissionais desta área tão importante para o nosso negócio.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Programa Evoluir</p>	<p>É uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva sobre o desenvolvimento de sua carreira. As decisões e as políticas de recrutamento e seleção internos determinam o progresso nas carreiras dos funcionários, refletindo na satisfação com o trabalho, gerando melhora no clima organizacional.</p> <p>Objetivos: atrair, motivar, comprometer e reter os talentos que sejam capazes de ampliar a qualidade dos serviços da empresa, direcionando a carreira profissional dos funcionários, propiciando um ambiente favorável à criatividade, à inovação e à busca de melhores resultados e de cultura da excelência.</p> <p>Modalidades de recrutamento: As fontes de recrutamento podem ser quatro: Recrutamento Interno (RI); Recrutamento Externo (RE); Recrutamento misto (RI e RE); e Promoção.</p>

<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Programa Evoluir</p>	<p><u>Quem define:</u> A modalidade é definida pelo gestor solicitante e a psicologia na abertura da vaga. Ainda dentro do RI há a possibilidade de disponibilizar a vaga somente dentro do próprio setor, inicialmente. Deve-se levar em consideração o perfil do profissional <i>versus</i> a necessidade do setor. Após a definição, inicia o processo de divulgação da vaga, seja interno ou externo, a fim de recrutar candidatos.</p> <p><u>Como ocorre a seleção interna:</u> Mensalmente, serão divulgados nos meios de comunicação internos (Intranet, murais, e-mails e jornal Contato) os funcionários selecionados pelo Programa Evoluir.</p> <p><u>Política:</u> As vagas que são disponibilizadas por meio do Recrutamento Interno devem atender aos seguintes pré-requisitos: formação; conhecimento; experiência (cabe salientar que os pré-requisitos conhecimento e experiência são avaliados de acordo com a vaga e a necessidade do setor, podendo ou não ser requeridos); competências comportamentais requeridas; ter no mínimo um ano de empresa (período como temporário é considerado); ter tempo mínimo de um ano entre a última promoção e o novo processo; não ter tido advertências (observar histórico de faltas); e avaliação de desempenho em crescimento. O crescimento poderá ser vertical ou horizontal, respeitando o grupo de cargos. Exemplo: auxiliar administrativo só pode passar para assistente administrativo. Após um ano, poderá concorrer à vaga de analista administrativo ou cargo com formação específica.</p> <p><u>Responsabilidades/comprometimento com o programa:</u> Por parte da Diretoria: aprovar e apoiar o Recrutamento Interno (Plano de Carreira). Por parte de Gestão de Pessoas: acompanhamento de todo processo de implantação e desenvolvimento do programa. Por parte dos gestores: realizar a gestão da equipe e apoiar o Recrutamento Interno. Por parte dos funcionários: responsabilidade pelo seu desempenho e desenvolvimento das competências requeridas.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Programa Bolsa de Estudos Enfermagem</p>	<p>Descrição de ações concretas adotadas por sua empresa para implementação de políticas trabalhistas, redução de riscos trabalhistas e resposta a violações trabalhistas.</p> <p>Com o objetivo de retenção dos profissionais, além do desenvolvimento de carreira, a Unimed Nordeste RS oferece a Bolsa de Estudos aos funcionários, Técnicos de Enfermagem, para a Graduação de Enfermagem. A Unimed concede 30 bolsas de estudo para toda empresa e o valor de subsídio é parcial, por meio de critérios objetivos e mediante a comprovação da documentação pelo funcionário interessado.</p>

Gestão de Pessoas	Programa Escola de Técnicos de Enfermagem	Tem por objetivo formar Técnicos de Enfermagem para atuarem na área da Saúde, abrangendo os serviços do sistema Unimed. O aluno vivencia situações de aprendizagem, além de estágios curriculares, proporcionando oportunidades de vivências na prática da assistência de enfermagem, criando-se assim um vínculo entre aluno e possível local de trabalho.
	Programa Treinamentos Institucionais	Os treinamentos institucionais têm por objetivo qualificar e desenvolver a competência dos funcionários da Cooperativa. Abrangem todo o quadro funcional, incentivando na constante busca do aprimoramento.
	Programa de Integração de Novos Funcionários	O processo de integração consiste em buscar a melhor relação entre o funcionário e a empresa, de forma que o novo funcionário conheça valores, visão, missão da empresa, bem como entenda de que forma eles deverão realizar seu trabalho. A qualidade dos produtos e serviços da Cooperativa, a forma de lidar com clientes e fornecedores, a cultura da empresa, a história sobre como ela surgiu também são abordados, com o intuito de facilitar a adaptação de quem acaba de ingressar no quadro funcional.
	Programa Educação Continuada HU e Serviços Próprios	É um projeto desenvolvido especialmente para equipes de enfermagem do Hospital Unimed e dos demais serviços próprios, em que são ministrados cursos e palestras, visando à capacitação e à reciclagem . A educação continuada é entendida como um conjunto de informações formais, planejadas, direcionadas, aplicadas e avaliadas de acordo com a necessidade de trabalho, colocadas em prática por meio de cursos.
	TEO – Treinamentos Empresariais Online	Desde junho de 2010 a Unimed Nordeste-RS oferece gratuitamente a seus funcionários, médicos cooperados, secretárias e prestadores de serviços uma diversidade de cursos online que podem ser acessados em qualquer computador que possua internet . Os Treinamentos Empresariais Online poderão ser realizados em seu horário de trabalho (mediante autorização prévia de sua chefia imediata), em sua residência ou em qualquer local de sua preferência.
	Programa Estágio Curriculares	A Unimed Nordeste-RS oportuniza algumas vagas para a realização de estágios curriculares em diferentes áreas da cooperativa, priorizando a demanda dos funcionários e a disponibilidade dos setores em atender as necessidades específicas dos estudantes. Para solicitar campos de estágio, o funcionário deverá entrar em contato com o Gestão de Pessoas.
	Jeito Unimed de Ser	Este programa visa desenvolver um padrão de atendimento único , com maior enfoque em postura profissional e no atendimento telefônico, proporcionando aos novos e antigos funcionário maior agilidade e qualidade nos seus atendimentos. Essa é as principais ideias que move o Jeito Unimed de Ser.

Gestão de Pessoas	Auxílio-Educação	Preocupada com seu desenvolvimento pessoal e profissional, a Unimed oferece auxílio no pagamento de estudos do Ensino Fundamental, Médio, Curso Técnico, Curso de Aperfeiçoamento, Graduação e Pós-graduação.
	Treinamento Admissional por Função	O treinamento admissional tem como objetivo nivelar o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, em como integrar os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais.
	Café da Manhã com Gerência e Diretoria	Tem como objetivo estreitar o canal de comunicação entre gerências, diretoria e funcionários. É desenvolvido pelo endomarketing e ocorre por meio de uma reunião para debate sobre diferentes questões da Cooperativa , no que se refere a cada área.
	Serviço Social	Possibilitar intervenções nas demandas identificadas, através de projetos e ações, contribuindo com o acesso à informação e encaminhamentos, a fim de sistematizar o atendimento da situação-problema e proporcionar aos funcionários uma melhor qualidade de vida nos ambientes de trabalho e familiar , na tentativa de efetivar a sua cidadania.
	Pesquisa de Clima	Esta ferramenta é aplicada bi anualmente e ações são desenvolvidos para melhorar a cada ano sob os temas e problemas apontados na pesquisa de clima. No planejamento estratégico da cooperativa esta incluso o indicador: Melhorar o clima organizacional e a satisfação do funcionário.
	Escuta no Trabalho	Este projeto visa ajudar o colaborador a resolver seus conflitos de modo a ouvi-lo para orientá-lo e forma transparente, para que este consiga evoluir em sua carreira profissional, todas as queixas são registradas e o setor de Gestão de Pessoas fica responsável por tratá-las de forma ética e transparente.
	Programa Empresa Saudável	Dentre as atividades executadas neste programa, destacamos: A campanha de vacinação contra a gripe que apresenta cobertura de mais de 75% dos funcionários vacinados nos últimos três anos, a distribuição de material informativo em datas especiais como dia Mundial de combate ao tabagismo. De acordo com o perfil epidemiológico levantado no ano de 2013 definimos diversas ações de promoção à saúde sendo que em 2014 decidimos trabalhar a obesidade. Identificamos que as pessoas são atraídas pelas embalagens muito coloridas e atrativas, porém como alimentos prejudiciais a saúde como refrigerantes e salgadinhos.

<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Programa Empresa Saudável</p>	<p>Então decidimos criar uma embalagem bonita e atrativa para um alimento saudável, que nesse caso foi uma maçã. Desta forma, realizamos uma campanha para os funcionários da Unimed Nordeste-RS entregando em todas as unidades uma maçã em uma embalagem.. Monitoramento de funcionários identificados com patologias crônicas ou fatores de risco. Os monitoramentos são realizados na unidade em que o funcionário trabalha e são divididos em alto risco com monitoramento mensal, risco moderado com monitoramento bimestral e baixo risco com monitoramento trimestral. Os monitoramentos são realizados por equipe de enfermagem e nutrição. Também, acompanhamos funcionários afastados através de contato telefônico realizados por 4 enfermeiras que trabalham junto ao call center.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Projeto Cegonha</p>	<p>Este projeto visa demonstrar aos futuros Papais e Mamães que a Unimed Nordeste-RS compartilha e valoriza este momento tão especial da vida do funcionário. O Projeto Cegonha ocorre através de diferentes ações que se iniciam desde que a cooperativa fica sabendo da gestação até o nascimento do bebê.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Atendimento ao Luto</p>	<p>Ocorre quando o Gestão de Pessoas da Unimed Nordeste-RS é comunicado sobre o falecimento de um funcionário ou de familiares dele com parentesco de primeiro grau (esposo (a), filhos (as), pai,mãe e irmãos). A partir da comunicação do ocorrido, a Assistente Social do Gestão de Pessoas se colocará a disposição deste funcionário ou de sua família dedicando-lhes atenção solidariedade durante este processo tão doloroso.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Avaliação Ergonômica dos Postos de Trabalho</p>	<p>No caso da ergonomia, especificamente, é realizada uma análise dos postos de trabalho, com adequação das condições de trabalho às capacidades e realidades dos trabalhadores, evitando e prevenindo o surgimento de dores relacionadas ao trabalho, atendendo a NR-17.</p>
<p>Gestão de Sustentabilidade</p>	<p>Trabalho Voluntário</p>	<p>A Unimed Nordeste RS estimula a prática de trabalho voluntário através do setor de Gestão de Sustentabilidade. Atualmente contamos com 193 colaboradores inscritos no Programa Voluntariado. A cooperativa libera o funcionário para ação voluntária 4 horas mensais, estas horas não são descontadas de seu banco de horas, o colaborador não perde nenhum direito, pelo contrário além de prestigiado por realizar a ação voluntária, os mesmos são homenageados ao final de cada ano pelo trabalho voluntario realizado em prol da sociedade.</p>
<p>Saúde Ocupacional</p>	<p>Saúde e Segurança dos Colaboradores</p>	<p>Seguimos três programas de Segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA ✚ Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO ✚ Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfuro-cortantes

<p>Saúde Ocupacional</p>	<p>Ginástica Laboral</p>	<p>Ginástica laboral é um tipo de atividade física executada no próprio local de trabalho, justificada pelo seu próprio nome, pois <i>laboral</i> vem de <i>labor</i>, que significa trabalho. A Ginástica Laboral tem por finalidade, a prática de exercícios de alongamento e distensionamento muscular que são realizados com os objetivos de prevenir o aparecimento de lesões ocupacionais, ocasionados pela postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho.</p>
<p>Gestão de Sustentabilidade</p>	<p>Projetos desenvolvidos pela área de Sustentabilidade que beneficiam os colaboradores</p>	<p><u>Projeto Musical:</u> Promover e despertar o interesse para o aprendizado da música, mais especificamente por violão, flauta e canto, com vistas a formação de um grupo musical para apresentação na comunidade, temos 15 filhos de funcionários que participam do projeto.</p> <p><u>Coral Adulto Unimed Nordeste:</u> Promover e despertar o interesse para o aprendizado da música, mais especificamente pelo canto, com vistas a formação de um grupo de coralistas para apresentação na comunidade. Temos 10 colaboradores envolvidos no projeto.</p> <p><u>Aulas de Teatro:</u> Focar temas de saúde de forma descontraída, através de exibições de esquetes teatrais. Estimular o desenvolvimento da criatividade e ampliação do imaginário na criança e adolescentes através do contato direto com jogos e exercícios teatrais e promover a prática no ensino do teatro. Atualmente temos 10 filhos de funcionários envolvidos no projeto.</p> <p><u>Projeto Reutilizar:</u> Disponibilizar bens em desuso pela cooperativa para funcionários que necessitem do bem, (equipamento eletrônico, móvel etc,). Também através deste projeto disponibilizamos peças de uniformes que foram revitalizadas para dar continuidade ao seu ciclo produtivo, atendendo a uma necessidade instantânea do colaborador.</p> <p><u>Projeto Vidas por Vidas:</u> Visa a doação de sangue para familiares dos colaboradores que se encontrem necessitado, o projeto também se enquadra no Programa Voluntariado.</p>

Princípio 2 – Certificar-se de que não são cúmplices em abusos e violação de direitos humanos

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

Sistema	Ações	Performance
Código de Conduta	Código de Conduta	<p>A Unimed Nordeste-RS possui seu Código de Conduta Profissional , que norteará as relações desta singular com seus diferentes públicos de relacionamento, sendo estendido ao conhecimento dos médicos cooperados e funcionários. A Cooperativa adotou a mesma publicação da Unimed do Brasil, que percebeu a necessidade de revisão do código de conduta anterior, incluindo novos itens e adequando outros à realidade de mercado.</p> <p>Este Código de Conduta Profissional ampliou a descrição dos públicos de relacionamento, compreendendo médicos, funcionários, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros, comunidade, representantes da mídia, órgãos governamentais, setor público, sindicatos, associações de classes e concorrência. A composição deste código elenca os princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridade, respeito às leis vigentes no país e às normas internas; • Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed; • Relacionamento com os cooperados; • Valorização do capital humano; • Compromisso com os clientes; • Respeito ao meio ambiente; • Uso das informações e dos meios de informática; • Relacionamentos externos construtivos.
Comitê Código de Conduta	Ferramentas do Código de Conduta	<p>Para evitarmos e tratarmos problemas de abusos e violações dos direitos humanos temos um canal de denúncias (internamente e externamente).</p> <p>Internamente: Temos um canal de denúncias na Intranet, onde o colaborador pode acessar a ferramenta para denunciar alguma ação discriminatória de violação aos direitos humanos.</p> <p>Externamente: Este canal também é de denúncias e fica disponível no site da Unimed Nordeste, para acesso a todos os stakeholders da cooperativa.</p> <p>Após os registros feitos , o Comitê do Código de Conduta , que é formado por sete colaboradores de áreas diferentes, analisam as denúncias e tomam providências para a resolução destas. Todas as informações são sigilosas e registradas na ferramenta, onde os dados serviram para alimentar os indicadores de denúncias tratadas.</p>

<p>Sistema de Gestão</p>	<p>Notificação de Eventos</p>	<p>Outra via de denúncias contra os direitos humanos é o Programa Notificação de Eventos que tem o objetivo de promover e disseminar a cultura de segurança e prevenção de riscos da cooperativa, este canal foi disponibilizado para que você possa notificar os Eventos Sentinelas ocorridos nas áreas assistenciais e também as não conformidades identificadas em qualquer setor (assistencial ou administrativo).</p> <p>Por Evento Sentinela entende-se: “ocorrência inesperada ou variação do processo envolvendo óbito, qualquer lesão física ou psicológica, ou risco dos mesmos (OMS, 2009)”. Ou seja, qualquer dano ou possível dano causado ao paciente devido à prática assistencial.</p> <p>O termo não conformidade está relacionado ao não atendimento a um requisito que pode ser de cliente, de legislação, de procedimentos e normas, de contratos pré-definidos.</p>
---------------------------------	--------------------------------------	--

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

Compromisso: A Unimed Nordeste respeita os aspectos legais e o os direitos trabalhistas, incentivando os colaboradores a participarem das reuniões do Sindicato da Saúde.

Sistema	Ação	Performance
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Reuniões Sindicato de Saúde</p>	<p>A cooperativa aprova e libera os colaboradores para reuniões sindicais ou de associações de classe, (dentro da cooperativa) e fora da cooperativa, em horário de expediente, bem como, a distribuição de informativos do Sindicato de Saúde nos estabelecimentos da cooperativa. 100% dos colaboradores tiveram acesso as reuniões de acordo coletivo, podendo assim, manifestar-se em relação às suas dúvidas, questionamentos e sugestões.</p>
	<p>Acordo Coletivo</p>	<p>A alteração das bases salariais dos funcionários também ocorre conforme fechamento do Acordo Coletivo, anualmente.</p>

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

Compromisso: A Unimed Nordeste RS em nenhuma hipótese apoia e adquire produtos ou contrata serviços advindas de trabalho escravo, forçado ou infantil.

Sistema	Ação	Performance
Distribuidora	Processo de compra de materiais (Manual do Fornecedor)	Para evitar a compra de produtos piratas, falsificados ou frutos de cargas roubadas, realizamos a compra somente com nota fiscal e exigimos os documentos para verificar a origem do produto.
Assessoria Jurídica	Contratos com Clausula de Direitos Humanos	Todos os contratos da cooperativa possuem clausula de Direitos Humanos.

Princípio 5 – Erradicar efetivamente o trabalho infantil

Compromisso: A Unimed Nordeste RS não admite qualquer prestação de serviço advindas de trabalho infantil.

Sistema	Ação	Performance
Assessoria Jurídica	Contratos com Clausula (infantil)	“A contratada deverá atender as diretrizes impostas pela Convenção dos Direitos da Criança e demais legislação referente à proibição de Trabalho Infantil, sob pena de ter rescindido o presente contrato por parte da CONTRATANTE sem direito a qualquer tipo de indenização, bem como, em ressarcir a CONTRATANTE nos prejuízos sofridos em razão do descumprimento do quanto determina a legislação citada”.
Gestão de Pessoas	Jovem Aprendiz	A Unimed Nordeste-RS apóia a Lei do Aprendiz, com o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens acontece internamente e uma vez por ano, normalmente no mês de dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa para que indiquem jovens de 14 a 24 anos e podem ser indicados parentes, a avaliação do menor aprendiz acontece trimestralmente.
Gestão de Sustentabilidade	Apoio Projeto Mão Amiga	Mensalmente apoiamos o projeto Mão Amiga em parceria com a Instituição LEFAN, que visa pagar uma cota para manter 40 crianças em escolas de educação infantil particulares, visando auxiliar na educação das crianças e oportunizando que estas tenham um futuro melhor, dando condições de estudo e preparação para o futuro.
	Jovens Empreendedores	Apoio financeiro para a instituição investir na educação dos jovens que se encontram em vulnerabilidade social, afastando estes jovens de trabalhos informais, bem como, de situações de drogas, bebidas, oportunizando um futuro melhor.

Gestão de Sustentabilidade	Apoio Projeto Pescar	Contribuir nas questões de saúde, alimentação, segurança, estrutura familiar, oportunizando um estágio mais tranquilo na empresa de estagio curricular.
-----------------------------------	-----------------------------	---

Princípio 6 – Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

Compromisso: A Unimed Nordeste RS proíbe qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho.

Sistema	Ação	Performance
Comitê Código de Conduta	Código de Conduta	O código de conduta prevê denúncias aos colegas que agirem de má fé ou com qualquer tipo de discriminação.
Comitê Código de Conduta	Denúncias Código de Conduta	As denúncias podem ser registradas por colaboradores/Médicos Cooperados através no site Intranet /link: Código de Conduta/Fale Conosco. Para Denúncias oriundas de clientes, fornecedores, prestadores de serviços e comunidade : podem ser registradas no site da cooperativa: www.unimed-ners.com.br/código de conduta/fale conosco.
	Palestras para colaboradores	O Comitê do código de conduta promove palestras sobre ética no trabalho, a fim de harmonizar o ambiente de trabalho e estimular o coleguismo sem preconceito na cooperativa.
Gestão de Pessoas	Programa Convivendo com as Diferenças	O Programa tem por objetivo desenvolver, estruturar, implementar e manter uma política que possa contribuir para atração, retenção e motivação das pessoas com deficiência (PCD's), bem como a sua inclusão no mercado de trabalho e promover a igualdade entre todos os colaboradores.
	Projeto Calibrando	A criação desse programa ocorreu em 2011 com objetivo de proporcionar ao funcionário Unimed conhecimento e aprendizado da linguagem de sinais para uma comunicação de qualidade com seus stakeholders surdos. Além disso, integrar e incluir os surdos na empresa, atrair profissionais com essa deficiência e melhorar a comunicação com o cliente. O projeto inicialmente foi voltado às áreas que possuem profissionais surdos na equipe, bem como, as áreas que atendem diretamente clientes. O curso é ministrado por uma funcionária surda com formação em Capacitação da Língua de Sinais pela UCS-Universidade de Caxias do Sul. No ano de 2013 o curso foi aberto a todos os funcionários e tivemos a formação de duas turmas num total de 30 profissionais. Hoje temos em andamento uma turma com 12 funcionários que ao final do curso terá tido 40h de capacitação em LIBRAS. Reformas para melhor adaptação dos PCD's: o setor de Manutenção e Obras junto ao Grupo do projeto Convivendo com as Diferenças, se reúnem mensalmente para organizar as melhorias internas na adaptação dos colegas com deficiência, algumas melhorias já foram implantadas como: Rampas, portas maiores e acessíveis ao acesso dos PCD's, barras nos banheiros etc.

Gestão de Sustentabilidade	Campanha contra Discriminação Racial	<p>Confeccionamos um cartaz que circulou internamente na cooperativa e (externamente)</p> <p>Ente as singulares, convidamos um colaborador negro, branco, pardo, japonês, diversas etnias para compor o cartaz. No cartaz estavam todas as peças do rosto misturadas e os funcionários tinham que adivinhar quem era o colega no cartaz, assim promovemos a integração das diferentes etnias com os colaboradores valorizando os colegas na cooperativa.</p>
	Projetos socioambientais	<p>Todos os projetos da área de Sustentabilidade abrangem os diversos públicos de relacionamento: Colaborador, Clientes, Comunidade, Médico Cooperado, secretárias de médicos, fornecedores e prestadores de serviços. Temos projetos beneficiando filhos de colaboradores, médicos cooperados, secretárias de médico, clientes e comunidade em geral.</p>

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

Compromisso: A Unimed Nordeste RS segue seu plano de gerenciamento de resíduos, bem como, desenvolve projetos paralelos através de seu departamento de Gestão de Sustentabilidade, projetos e programas que minimizam os impactos ambientais da cooperativa, incentivando o corpo funcional a cultura dos cuidados com o meio ambiente.

Sistema	Ação	Performance
Serviços Próprios da Cooperativa	Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde	<p>A empresa desenvolve o (PGRSS) e as nossas coletas são realizadas por empresas licenciadas, todas foram conferidas pela SEMMA – Secretaria Municipal de Caxias do Sul – Licença de Operação 359/2013 com validade até 18/09/2017.</p> <p>Resíduos Gerados: Perfuro Cortante e Infectante, Resíduos Químicos, Recicláveis e Comum.</p> <p>Coleta Seletiva: A coleta seletiva é realizada pelas empresas: Seresa, Resquim, MPL, Prefeitura Municipal de Caxias do Sul.</p> <p>Resíduo Químico: É destinado ao aterro controlado e é coletado pela empresa RESQUIM Transp E Com E Serviços LTDA 10949225/0001-42 e Pró-Ambiente Ind e Com Ltda 97512065/0001-58 Pré-tratamento e disposição final em centro de resíduos sólidos industriais.</p> <p>Material Infectante: Coletado pela empresa SERESA - Serviço de Resíduos de Saúde Ltda 02670535/ 0001-03 que incinera todos os resíduos</p> <p>Resíduo Comum: É destinado ao aterro sanitário pela Prefeitura Municipal de Caxias do Sul 888306090001-39.</p> <p>Lâmpadas: É encaminhado para a descontaminação e coletado pela empresa Brasil Recicle Ltda 03299417/0001-95.</p> <p>RX e Afins: É encaminhado para aterro controlado/reaproveitado para a destinação de resíduos sólidos industriais-produção de prata metálica a empresa coletora é a Refina Metalquímica Ltda 52512639/0001-50.</p>

Gestão de Sustentabilidade	Projeto Segregação de Resíduos	<p>Material: Papel, Papelão e Plástico, são doados e reaproveitados pela empresa MPL Materiais Recicláveis Ltda 08929149/0001-61, o qual recicla todos os materiais coletados</p> <p>Papel Confidencial: Todos os papéis confidenciais da cooperativa são doados a uma empresa recicladora MPL, o qual transforma estes documentos em matéria prima, na confecção de papel higiênico e papel toalha, assim economizando matéria prima virgem da natureza, e a cooperativa destina corretamente seu resíduo sem prejudicar o meio ambiente.</p>
	Programa Consumo Consciente	<p>Estimula o descarte correto dos resíduos em suas categorias, o setor de Gestão de Sustentabilidade orienta os setores da cooperativa e disponibiliza etiquetas adesivas para identificar o descarte dos resíduos: - Etiquetas Copos Plásticos, Etiquetas de Resíduo Reciclável, Etiqueta Resíduo Químico, Etiqueta Resíduo Comum, Etiqueta Resíduo Perfuro-Cortante.</p>

Princípio 8 – As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental.

Compromisso: O setor de Gestão de Sustentabilidade mobiliza, sensibiliza e orienta os setores a gerirem seus processos de forma socialmente responsável, as ações (o qual são diversas) perpassam pela área Social, Ambiental e Financeira da Cooperativa, beneficiando a todos os stakeholders envolvidos. A cooperativa preocupa-se com a sua rede de relacionamento e fica atenta se esta rede esta tendo os cuidados com o meio ambiente.

Sistema	Ação	Performance
Manutenção e Obras	Treinamento de Resíduo para Terceiros	A cooperativa preocupa-se com a postura dos serviços terceiros que contrata, por isso, para estes que prestam serviço junto a cooperativa, passam por um treinamento de segregação de resíduos, para não misturar os resíduos na cooperativa durante seu contrato vigente com a Unimed Nordeste/RS.
Controle de Infecção-(Hospital Unimed) e Governança	Treinamento Colaborador	Ao ingressar na cooperativa os colaboradores que trabalharam em serviços próprios, passam por um treinamento de segregação de resíduos, ministrado pelo Controle de Infecção do Hospital Unimed, estes são orientados a separar o lixo corretamente, bem como o cuidado no seu manuseio diário.
	Projeto Reaproveitar	Estimular o reaproveitamento de bens como equipamento eletrônicos, Móveis e utensílios e peças de uniforme de funcionários desligados, todos os itens citados estão em desuso pela cooperativa, visando aumentar o ciclo de vida do produto e auxiliar o colaborador ou a comunidade em um momento de dificuldade.

Gestão de Sustentabilidade	Coletores de Medicamentos Vencidos e Chapas de RX	Diminuir os riscos sociais e ambientais oriundos do descarte incorreto de medicamentos e chapas de raio x, por parte de clientes da Unimed Nordeste – RS, este projeto também é disponibilizado para a comunidade através de um coletor itinerante que circula em locais de grande movimentação. A empresa que coleta os medicamentos vencidos e chapas de rx é a Ecolog Serviços Ambientais.
	Projeto Reutilizar	Doamos todas as peças de roupa hospitalar em desuso e uniformes sem conserto para o Banco do Vestuário que reutiliza os tecidos na confecção de novas peças de roupas, através do curso de customização, essas peças de roupas geram renda para a comunidade.
	Projeto Logística Reversa	Diminuir o impacto ambiental gerado pelo consumo de plástico, utilizado na fabricação das carteiras do plano de saúde distribuídas pela Unimed aos seus clientes, neste processo é realizado a conscientização com os clientes, colaboradores, funcionários para a devolução do cartão do plano já vencido, a Unimed Nordeste conscientiza e coleta os cartões do plano descartados e enviamos para a empresa Cardnet que realiza o processo de logística reversa utilizando 40% da matéria prima reciclada na produção dos novos cartões do plano de saúde, distribuídos aos clientes.
	Projeto Brindes Sustentáveis	Capacitar e gerar renda para as famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, advinda por problemas de saúde, bem como, atender demanda da cooperativa destinando corretamente o resíduo, via a criação de brindes sustentáveis, utilizamos na confecção dos brindes Banners descartados pelas empresas clientes /cooperativa e cartões dos planos descartados pelos clientes.
Gestão de Sustentabilidade	Calculadora CO2	Mede a quantidade de Emissão de Gases de Efeito Estufa no meio ambiente pela cooperativa, é uma ferramenta que adotamos pela Unimed do Brasil e ao alimentarmos, nos disponibilizamos a desenvolver uma ação para minimizar este impacto calculado pela ferramenta. Em 2013 conforme Inventário emitido pela ferramenta a cooperativa tem que plantar 166 árvores para minimizar o impacto causado pela cooperativa
	Campanhas de Conscientização	Anualmente realizamos /apoiamos as campanhas de conscientização do uso de água e energia na cooperativa. Para nos auxiliar a despertar a consciência nos funcionários desenvolvemos etiquetas alertando para apagar as luzes (interruptores) , adesivos toalheiros (papel) , Adesivo Descarga (água), também alertamos com os selos digitais , como por exemplo o adesivo digital : alertando para desligar o monitor ao sair.

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

Compromisso: A gestão de Sustentabilidade esta no planejamento estratégico da cooperativa, assim desenvolve o sistema de gestão ambiental, para isso utilizamos ferramentas para medir e monitorar os resultados, afim de minimizarmos os impactos ambientais da cooperativa. Estendemos esta preocupação aos fornecedores da cooperativa e prestadores de serviços credenciados junto a cooperativa.

Sistema	Ação	Performance
Gestão de Sustentabilidade	Sistema de Gestão Ambiental	Mensalmente monitoramos uma plataforma de indicadores do Sistema de Gestão Ambiental, afim de aprimorarmos as nossas ações e minimizarmos os impactos ambientais da cooperativa, dentre estes citamos: Quantidade de Fornecedores com Certificado – Reflorestamento; Quantidade de Emissões de CO2; Volume Gerado de Resíduos Grupo A,B,C,D e E entre outros.
Distribuidora	Manual do Fornecedor	No manual do fornecedor, incluímos a exigência para fornecedores de papel A4, o certificado de Reflorestamento Ambiental, e nos fornecedores de madeira também exigiu o certificado de Derivados de Madeira, estes certificados são exigidos na homologação do fornecedor e arquivados junto ao setor da Distribuidora o qual é responsável pelas compras/entrada de material na cooperativa.
Gestão de Prestadores	Prestadores de Serviço	Existe um monitoramento da Cooperativa em relação a documentação de seus prestadores de serviços credenciados no atendimento aos clientes. É exigido certificado de regularidade,PPRA,PCMSO,CIPA, Alvará atualizado do estabelecimento, para melhor qualidade no atendimento aos nossos beneficiários, também o controle é realizado afim de monitorarmos a organização, segregação de seus resíduos, licenças ambientais atualizadas.

Princípio 10 – Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Compromisso: A Unimed Nordeste RS não admite nenhuma forma de corrupção, extorsão e propina.

Sistema	Ação	Performance
Comitê Código de Conduta	Código de Conduta	Temos um Canal de denúncias internas do Código de Conduta, este todos os stakeholders tem acesso e podem registra a denúncia que será avaliada pelo Comitê do Código de Conduta e quando necessário solicita-se o suporte da Gestão de Sustentabilidade
Unimed do Brasil	Seguir e divulgar as Campanhas da Unimed do Brasil	Para ações contra anticorrupção ainda estamos no processo de implantação destas ações na cooperativa, mas podemos citar que utilizamos o material da Unimed Brasil que disponibilizou as informações sobre os candidatos através de divulgação das entrevistas com os candidatos que retratavam suas plataformas políticas.