

Comunicação de  
PROGRESSO 2013  
Aos princípios do  
PACTO  
GLOBAL



Período coberto pelo relatório de Comunicação de Progresso:

De 1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013

### UNIMED ALTO VALE

#### UMA HISTÓRIA DE COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

O Sistema Unimed está presente no Alto Vale desde 1971.

As primeiras atividades administrativas e de comercialização foram dirigidas pelo médico Dr. Luiz Antônio Fonseca Nunes Ribeiro. A administração era feita no próprio laboratório do médico, de onde partiam os contatos com empresas, prestadores e clientes da região. Em 1989, a partir do fechamento de um contrato empresarial com 2000 clientes, abrimos um escritório regional (ainda vinculado a Unimed Blumenau), instalado no prédio do Edifício das Lojas Colombo no centro da Cidade de Rio do Sul.

Com o volume crescente de clientes, em 1993 iniciou-se o movimento para a criação da Unimed Alto Vale, o que se oficializou em 30 de novembro de 1994.

Em 1995, a sede passou para Praça Ermembergo Pelizetti nº 18, no prédio da Casa Rádios Norberto.

Em Janeiro de 1996, a Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico adquiriu autonomia administrativa e financeira.

Realizamos uma importante conquista em 2000: adquirimos uma sede própria, com a compra de um imóvel histórico, por ter sido a residência do primeiro Prefeito de Rio do Sul, Sr. Eugênio Davet Schneider. O prédio foi totalmente restaurado, preservando-se ao máximo suas características arquitetônicas.

A inauguração do novo centro administrativo viabilizou melhoria no atendimento aos clientes e prestadores de serviços médico-hospitalares.

No decorrer dos anos, fomos definindo novas formas e perfis de atuação nas nossas funções, relacionadas aos nossos clientes e prestadores de serviços. Realizamos diversas atividades para o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores e cooperados, visando modernização constante dos serviços oferecidos, gerando assim melhorias contínuas na atuação da cooperativa junto aos nossos clientes.

Em 2007 recebemos o registro definitivo de Operadora de Planos de Saúde, fornecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) organização governamental reguladora dos planos de saúde no Brasil. Este título é fornecido após avaliação criteriosa da estrutura organizacional, funcional e financeira, das operadoras de planos de saúde, atuantes no Brasil.

## SISTEMA NACIONAL

O Sistema Nacional Unimed onde a Unimed Alto Vale está inserida, possui **títulos como “O Plano de Saúde em que os Brasileiros mais Confiam”,** de acordo com o Instituto Data Folha. E pelo 12º ano consecutivo, somos a marca Top of Mind no Brasil. Com estes títulos, fica comprovado que quando o assunto é plano de saúde, a Unimed está sempre em primeiro lugar nas mentes e nos corações dos brasileiros.

Atualmente, os 13.565 clientes da Unimed Alto Vale contam com o atendimento de 144 médicos cooperados, 17 hospitais, 18 laboratórios e 22 clínicas, garantindo qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.

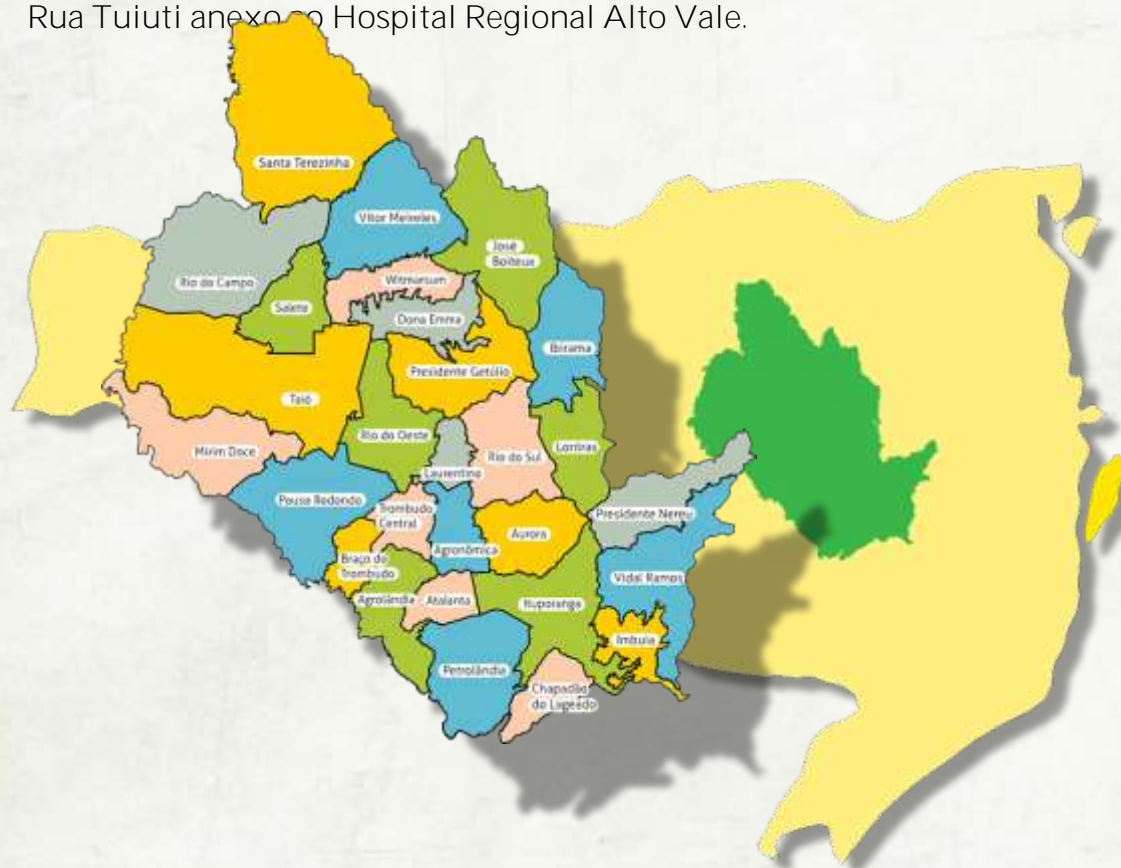
A área de atuação da Unimed Alto Vale abrange os municípios de Agrolândia, Agronômica, Atalanta, Aurora, Braço do Trombudo, Chapadão do Lageado, Dona Emma, Ibirama, Imbuia, Ituporanga, José Boiteux,



Laurentino, Lontras, Mirim Doce, Petrolândia, Pouso Redondo, Presidente Getúlio, Presidente Nereu, Rio do Campo, Rio do Oeste, Rio do Sul, Saleté, Santa Terezinha, Taió, Trombudo Central, Vidal Ramos, Vitor Meireles, Witmarsun.

Sua sede administrativa está localizada na Rua Eugênio Schneider, no Bairro Eugênio Schneider, nº 123 na cidade de Rio do Sul.

A cooperativa conta também com uma sala de atendimento localizada na Rua Tuiuti anexo ao Hospital Regional Alto Vale.



## SETE PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Os sete princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam seus valores à prática.

### 1º ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE

A cooperativa é uma organização aberta à participação de todos, independentemente de sexo, raça, classe social, opção política ou religiosa. Para se ingressar, a pessoa precisa conhecer o Estatuto Social e Regimento Interno da cooperativa e decidir se tem condições de cumprir os acordos estabelecidos pela maioria.

### 2º GESTÃO DEMOCRÁTICA

Os cooperados, reunidos em assembleias, discutem e votam os objetivos e as metas de trabalho em conjunto, bem como elegem representante que irão representar a cooperativa.

### 3º PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS

Todos os cooperados, ao ingressar, contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa. A remuneração está relacionada a produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão em assembleia. O resultado é dividido entre os cooperados.

### 4º AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros que são donos do negócio.

### 5º EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO.

A cooperativa mantém o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social com o objetivo de promover a Assistência Social e o crescimento técnico cooperativista e científico de seus cooperados e colaboradores.

### 6º INTERCOOPERAÇÃO

Para fortalecer o cooperativismo, realizamos intercâmbio de informações, produtos e serviços, viabilizando o setor como atividade socioeconômica.

### 7º INTERESSE PELA COMUNIDADE

A cooperativa desenvolve projetos de responsabilidade socioeconômica e ambiental com a comunidade



## MISSÃO

Unir os médicos da região do Alto Vale do Itajaí, dentro dos princípios do cooperativismo, para sua defesa econômico-social, valorizando o trabalho médico e garantindo boas condições para o exercício de suas atividades profissionais, promovendo soluções de saúde com qualidade aos seus clientes.

## VISÃO

Ser reconhecida como uma empresa sólida, de excelência em assistência à saúde, de forma ética e comprometida com os princípios do cooperativismo e da responsabilidade social.

## VALORES

Compromisso com o cliente;

Atendimento Humanizado;

Transparência;

Ética;

Respeito;

Cooperação;

Ser sustentável.

### **“GERIR PARA O FUTURO, ESSA É A NOSSA PREOCUPAÇÃO.”**

Como Cooperativa a própria essência da nossa organização tem cunho social. Seu principal objetivo é oferecer a melhor assistência médica à comunidade do Alto Vale do Itajaí, onde há 19 anos atua respeitando todos os envolvidos nessa cadeia, do cliente ao médico cooperado, passando por colaboradores e fornecedores, primando pela ética em todas as relações.

Buscar o que realmente faz sentido para os negócios em um mundo em constante mudança, onde o âmbito financeiro não basta, as questões sociais, econômicas e ambientais assumem grande importância e é de fundamental relevância para o sucesso de qualquer negócio. Partindo deste princípio, engajar as ações da cooperativa nos conceitos de Sustentabilidade tem se tornado uma preocupação constante de nossa gestão.

O desempenho positivo da cooperativa no ano de 2013, apesar dos fatores adversos, deve-se em grande parte à adoção de mecanismos que levam os custos a níveis mais racionais e, portanto, contribuem para a perenidade do negócio. Este é o caso da rápida expansão do uso do Work CRM, uma ferramenta que se tornou obrigatória para o controle das atividades do setor comercial e trouxe vários benefícios, entre eles a centralização das informações, contribuindo para a melhora na comunicação entre os colaboradores. Outra ação de destaque foi à criação do Comitê Local de Sustentabilidade, grupo formado por 8 colaboradores e 1 membro da diretoria executiva que se reúne mensalmente com o objetivo de avaliar as ações desenvolvidas pela cooperativa, procurando aprimorá-las, e criar novas metas, que atinjam diferentes públicos. Definindo como base da nossa estratégia a criação de valor sustentável para os públicos interno e externo, desenvolvemos atividades levando em consideração os fatores econômicos,



sociais, ambientais, assumindo a importância destas medidas no cumprimento dos objetivos de maneira sustentável.

Uma série de conquistas marcou o ano de 2013 para a Unimed Alto Vale entre estas a certificação de responsabilidade social concedida pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) no dia 04 de dezembro e a classificação feita pela ANS que apontou a cooperativa como uma das melhores do país. Outra grande conquista foi à conclusão das obras de reforma e ampliação da Sede Administrativa da Unimed Alto Vale que proporcionou a nossos colaboradores e clientes muito mais segurança e qualidade no atendimento.

Diretoria Executiva

Unimed Alto Vale

## DIREITOS HUMANOS

### PRINCÍPIO 1

Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente.

### PRINCÍPIO 2

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

### COMPROMISSO

Os trabalhos desenvolvidos pela Unimed Alto Vale são orientados pela ética e pela transparência conciliando interesses dos seus públicos de relacionamento: cooperado, cooperativas, beneficiários, fornecedores, comunidade, governo e sociedade.

AÇÕES	DESCRIÇÃO	RESULTADOS
PROCESSO SELETIVO	A Unimed Alto Vale possui diretrizes que determinam que o processo seletivo seja realizado sem discriminação de cor, sexo, credo e limitações físicas, prevalecendo os critérios de segurança e qualidade relacionados ao perfil de vagas.	Em 2013, a Cooperativa fechou o ano com 41 colaboradores (Vínculo CLT) 2 estagiários e 2 terceiros, o que demonstra o crescimento no número de <b>profissionais nos últimos anos</b> . Para essas contratações, a Unimed Alto Vale tem como premissa a opção da mão de obra local. De acordo com o histórico de contratações deste mesmo período, é possível perceber o alto envolvimento

		das mulheres, haja vista que o sistema Unimed tem em seu perfil um percentual significativo de mulheres em seu quadro funcional.
INCLUSÃO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	A Unimed Alto Vale busca continua e progressivamente lutar pela inclusão da pessoa com deficiência.	No ano de 2013 a Unimed Alto Vale contratou 1. (uma) pessoa com deficiência física.
BENEFÍCIOS EXTRAS	A Unimed Alto Vale oferece uma série de benefícios extras a seus colaboradores como: Auxílio Creche, Auxílio Educação, Banco de Horas, Treinamento e Desenvolvimento, Ginástica Laboral, Plano de Saúde, Ticket Alimentação, Uniforme, Seguro de Vida,	Os benefícios são comparados e atualizados anualmente conforme as práticas do mercado.
CÓDIGO DE CONDUTA	Tem como objetivo definir com clareza os princípios éticos que norteiam as ações da cooperativa e seus compromissos de conduta, explicitando o compromisso ético de sua missão, visão e planejamento estratégico.	Todos os colaboradores ao ingressar na Unimed Alto Vale recebem um exemplar do Código de Conduta.



TREINAMENTOS	<p>Treinar é aperfeiçoar a equipe, revelar talentos e desenvolver lideranças. Não é por outro motivo que a Unimed Alto Vale prima por esta prática. Oferecendo capacitação aos seus colaboradores, pois sabe que quanto mais qualificados forem os profissionais melhor será o desempenho da empresa. Pensando nisso a cooperativa realizou no dia 06/07/2013 o curso <b>“Excelência no Atendimento ao Cliente”</b> ministrado pelo Professor Douglas Zela, Coordenador de Cursos de Pós-Graduação da FAE Business School. O curso com duração de 04 horas reuniu 11 colaboradores e 28 prestadores de serviço.</p>	<p>Além da gratuidade na realização de mais de 50 cursos online oferecidos pela Fundação Unimed, no ano de 2013 foram desenvolvidas 2 capacitações para colaboradores.</p>
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	<p>Visando um ambiente de trabalho seguro para todos os colaboradores, a Unimed Alto Vale desenvolve durante o ano ações de saúde e segurança que visam à prevenção. Para isto temos o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT).</p> <p>Ainda com o objetivo de prestar assistência aos colaboradores são desenvolvidos, internamente pela cooperativa, programas de educação,</p>	<p>Nenhum afastamento foi contabilizado no ano de 2013 por conta de acidente de trabalho</p>

	treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	
--	---	--

## TRABALHO DECENTE

### PRINCÍPIO 3

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

### PRINCÍPIO 4

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

### PRINCÍPIO 5

Erradicar efetivamente o trabalho infantil

### PRINCÍPIO 6

Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

### COMPROMISSO

A Unimed Alto Vale respeita as iniciativas de associação sindical e valoriza outras formas de organização de organização voluntária de seus cooperados e colaboradores bem como não permite de forma nenhuma, a discriminação no ambiente de trabalho, seja esta por opção sexual, idade, raça, crença religiosa etc., conforme os princípios do código de conduta fornecido pelo sistema Unimed.

### PRINCÍPIOS AMBIENTAIS

#### PRINCÍPIO 7

Apoiar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais.

#### PRINCÍPIO 8

Assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental.

#### PRINCÍPIO 9

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

### COMPROMISSO

A preocupação com o meio ambiente é uma premissa basilar do Cooperativismo, abrangida por seu sétimo princípio: “Interesse pela comunidade”. Nele está contido o olhar social e ambiental da cooperativa, sempre levando em consideração as relações com a comunidade e os impactos que os trabalhos da Unimed produzem. O trabalho baseado na melhor equação envolvendo os eixos econômico, social e ambiental por uma meta contínua em acordo com os princípios de sustentabilidade.

Para auxiliar neste constante desenvolvimento a Unimed alto Vale criou, em 2013 o Comitê Local de Sustentabilidade, grupo formado por 08 colaboradores que se reúnem mensalmente com o objetivo de apresentar e estudar projetos que possam contribuir com o desenvolvimento sustentável da cooperativa.





### PROJETO DE RECICLAGEM DAS CARTEIRINHAS

O programa possibilita o descarte correto dos cartões gerados pela Unimed Alto Vale, visando à minimização dos impactos ambientais e ao fomento da reciclagem de materiais. Em 2013 foram encaminhados para a reciclagem um total de 15.687 cartões.



Consumo Consciente de papel, água, energia e recursos naturais.

A atitude individual consciente no ambiente de trabalho é incentivada por campanhas internas realizadas anualmente para estimular o consumo consciente de papel,

água e energia.

Quanto ao consumo dos recursos naturais, a Unimed Alto Vale faz acompanhamentos em busca de uma gestão ambiental mais segura e de qualidade. De qualquer modo a cooperativa não recebeu quaisquer multas ou sanções referentes ao descumprimento de leis e regulamentos ambientais.

#### Água

O Abastecimento de água e coleta de esgoto no município de Rio do Sul, onde se localiza a sede administrativa da Unimed Alto Vale é prestado pela CASAN e em 2013 foram gastos 365m<sup>3</sup> de água. Os sanitários e a área externa da sede recebem água do poço artesanal.

## Energia

O fornecimento de energia elétrica na cidade de Rio do Sul é feito pela CELESC, uma das maiores distribuidoras de energia do País, reconhecida pela alta qualidade dos seus serviços. No ano de 2013 a Unimed Alto Vale consumiu 6.400kW de energia. Em comparação com o ano de 2012 houve uma redução de 1687kW.

## Reciclagem

Desenvolvemos em nossa cooperativa o programa de Coleta Seletiva, onde orientamos e incentivamos nossos colaboradores para práticas conscientes. Através do programa todos os colaboradores são incentivados a praticar a coleta seletiva dentro e fora das dependências da singular.



Não produzimos nenhum resíduo que possa causar algum dano significativo ao meio ambiente. Atualmente nosso maior volume de lixo é o papel, que chegou em 2013 a 1800 kg.

Folhas de papel A4 cuja impressão é feita em apenas um lado são encaminhadas para a confecção de blocos de rascunho.

No ano de 2013 intensificou-se a campanha para substituição de copos recicláveis por canecas duráveis. Além das canecas de vidro os colaboradores receberam da cooperativa um squeeze para que armazenar água em suas mesas e desta forma utilizar menos copos plásticos. A iniciativa resultou em uma redução significativa de consumo de copos.

Todo material reciclado produzido na cooperativa é vendido para a empresa NH Stolf da cidade de Rio do Sul, que recolhe o material, leva para a triagem



e depois comercializa. A renda obtida com a venda é doada para a Associação dos Funcionários da Unimed Alto Vale (AFUAV).

### Resíduos

Desde o início de sua história, a Unimed Alto Vale reserva nos fundos da sede administrativa um espaço para compostagem de resíduos sólidos. Todo o material armazenado passa pelo processo de putrefação e é reutilizado pelo profissional responsável pela jardinagem como adubo.

### REAPROVEITAMENTO DO ÓLEO DE COZINHA USADO

O óleo de cozinha usado tem que ser descartado. Contudo, não pode ser simplesmente jogado na pia da cozinha ou no vaso sanitário. Cada litro de óleo despejado no esgoto tem potencial para poluir cerca de um milhão de litros de água, o que equivale à quantidade que uma pessoa consome ao longo de quatorze anos de vida. Com o objetivo de minimizar essa agressão ao meio ambiente, o Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed Alto Vale desenvolve desde o ano de 2008 o programa "Coleta de óleo de cozinha Usado". No ano de 2013 foram coletados através do programa cerca de 28.940 litros de óleo de cozinha saturados.