



Network Brazil  
**WE SUPPORT**

**UNIMED VALE DAS ANTAS, RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**

Ramo: Cooperativa Médica de Serviços de Saúde

Período de Relato: de 25/02/2017 a 24/02/2018

E-mail: rh@valedasantas.unimed.com.br / gerencia@valedasantas.unimed.com.br

Telefone: (54) 3242-0000 / (54) 3242-0026

Site: www.unimed.coop.br/valedasantas

## **PRINCIPAIS NORTEADORES ESTRATÉGICOS DA UNIMED VALE DAS ANTAS/RS**

### **Missão**

Representar, favorecer e promover o trabalho do médico cooperado, em favor da saúde da população com serviços médicos de qualidade aos seus beneficiários.

### **Visão**

Ser reconhecida pela melhoria na gestão de clientes e prestadores de serviço, até 2021.

### **Valores**

- Ética: agir com transparência, respeitando os acordos estabelecidos.
- Responsabilidade Social e Ambiental: comprometer-se com a sociedade e com a preservação do meio ambiente.
- Respeito aos princípios cooperativos: ajuda mútua com responsabilidade compartilhada e educação permanente.
- Profissionalismo: buscar credibilidade na execução dos nossos trabalhos, comprometidos com o resultado.

## **COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO COM O PACTO GLOBAL**

Em 2017, seguimos mantendo nosso foco nos 10 princípios universais que regem os valores e as ações fundamentados nos direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Foi um ano de trabalho intenso, e como resultado, conquistamos a Acreditação da nossa Operadora no nível máximo (Nível Ouro). Nossa pontuação foi de 93,97 dos 100 pontos previstos pela RN 277, nos seus 147 requisitos. Esta Norma Reguladora, de certa forma, também está fundamentada nos princípios universais do Pacto Global, onde a Operadora demonstra seus progressos nas melhorias realizadas em todas as áreas, quando observa a ética no trabalho, preocupa-se com o meio ambiente e não pactua com a corrupção.



## **PALAVRA DO PRESIDENTE**

**Prezado Sr. Secretário Geral,**

O ano de 2017 foi um período de muito aprendizado para a Unimed Vale das Antas.

Identificamos nossos pontos fracos e trabalhamos para transformá-los em resultados positivos. Nos dedicamos intensamente em nossos pontos fortes, e, apesar de um mercado não favorável, mantemos investimentos na comunidade e no desenvolvimento das pessoas e dos públicos que se relacionam com nossa cooperativa.

Melhoria, aliás, vem sendo a palavra de ordem em nossa empresa: aperfeiçoamos os canais de relacionamento com o cliente e de captação de suas manifestações a fim de estabelecer uma relação ainda maior de confiança e aprimorar o relacionamento entre operadora e clientes.

Para nossos beneficiários, aperfeiçoamos os Programas de Medicina Preventiva, voltados à pacientes crônicos e casos complexos, além de manter ações contínuas voltadas para uma melhoria na qualidade de vida das pessoas. Estas ações, em sua maioria, são abertas à comunidade, cumprindo com um dos princípios do cooperativismo: o interesse pela comunidade.

No ano em que é comemorado 30 anos de existência da Unimed Vale das Antas, os princípios cooperativistas são trabalhados constantemente com nossos cooperados e funcionários, baseando nossos valores de ajuda mútua e responsabilidade, igualdade, equidade e solidariedade. Os 10 Princípios que norteiam o Pacto Global também são nosso instrumento de trabalho, reforçando nosso compromisso com os direitos humanos e do trabalho, com a proteção ambiental e com o combate à corrupção de qualquer espécie.

**MD. Reginaldo Oliveira Rosa**  
Presidente Unimed Vale das Antas/RS

## DIREITOS HUMANOS

### 1º PRINCÍPIO:

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

#### PRÁTICAS

Programa de  
Processo  
Seletivo

A Unimed Vale das Antas possui políticas para que o processo seletivo ocorra sem discriminação de idade, cor, sexo e limitações físicas, pre-estabelecidos para o perfil da vaga. Os cooperados ingressam conforme critérios definidos no Estatuto Social, de acordo com a necessidade da especialidade médica e partilham da filosofia cooperativista.

Recrutamento  
Interno

No Plano de Cargos e Salários, temos estruturado políticas de recrutamento interno, que tem como objetivo dar oportunidades aos funcionários e captar/reter talentos internos. Em 2017, foram 5% dos funcionários promovidos na cooperativa.

Apoio a  
Entidades

A Unimed é mantenedora ouro da ONG Parceiros Voluntários. Além de auxílio financeiro, atua junto a entidade com voluntariado empresarial. Apoia o Lar Santa Rita, a APASPI e as APAE's dos municípios da área de ação, através de consultas médicas gratuitas. Em 2017, foram realizados 290 atendimentos nestas entidades.

Desenvolvimento  
Profissional

A Unimed Vale das Antas/RS elabora, anualmente, para os funcionários o PDI - Plano de Desenvolvimento Individual e o LNT - Levantamento de Necessidades de Treinamentos. Em 2017, foram aproximadamente 1.670 horas/homem em treinamentos. Além disso, disponibiliza auxílio-educação para seus funcionários de até 50% do valor da mensalidade ou curso, e abrange faculdade, especializações, cursos de interesse do funcionário e da Unimed. Do total de funcionários, 30% são beneficiados com o auxílio educação.

Indicadores de  
pessoal

Mensalmente, a Unimed Vale das Antas acompanha indicadores de turnover e absenteísmo para manter o equilíbrio de sua gestão, bem como das equipes.

Desligamento  
Responsável

O desligamento de nossos funcionários é realizado através de entrevista com apoio de profissionais terceirizados. Neste momento são levantados aspectos referentes à demissão, procurando oportunidades de melhoria e crescimento.

Programa Jovem  
Aprendiz

A Unimed Vale das Antas desenvolve este projeto que tem como objetivo primordial dar oportunidade aos jovens para que ingressem no mercado de trabalho, atendendo à demanda legal. Mantemos 2 jovens aprendizes.

Programas  
Sociais

Desenvolve projetos, campanhas e ações sociais, através de iniciativas próprias ou em parceria, que visam o amparo social da área de ação da Unimed Vale das Antas. Todas as atividades estão alinhadas aos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), tendo como principais exemplos o Curso de Gestantes, Outubro Rosa e Novembro Azul.

# DIREITOS HUMANOS

## 1º PRINCÍPIO:

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

### PRÁTICAS

#### Benefícios

Os benefícios oferecidos aos funcionários são:

- Anuênio: adicional de 1% sobre o salário base a cada ano completo de trabalho;
- Vale alimentação com desconto de 1% em folha de pagamento;
- Ginástica laboral;
- Auxílio educação com custeio de até 50%;
- Uniforme, com reposição semestral de peças;
- Ações de RH em datas comemorativas, tais como aniversariantes do mês;
- Plano de saúde;
- Abono eventual (participação nos lucros);
- Auxílio creche - Cuidado para a infância.

#### Qualidade de Vida

Anualmente a Unimed organiza a Semana Bem Estar, onde são tratados assuntos relacionados à saúde e bem estar do funcionário.

É realizada ginástica laboral com acompanhamento de educadora física.

A Unimed Vale das Antas também possui o Programa de Qualidade de Vida para Funcionários com o objetivo de proporcionar momentos de integração, motivação, cuidado e melhora na qualidade de vida, tanto no trabalho quanto fora dele.

## 2º PRINCÍPIO:

Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

### PRÁTICAS

#### Ferramentas de Comunicação com o Cliente

A Unimed trabalha com as seguintes ferramentas: Fale Conosco no site da Unimed, telefone, atendimento presencial, e-mails e Central de Relacionamento 24 Horas. Todas as manifestações são acolhidas no Marketing Receptivo, Módulo no software Gestão de Planos, que gera protocolos de atendimento ao cliente. O retorno é fornecido diretamente pelas áreas ou através da Área de Relacionamento com o Cliente, quando necessário.

#### Qualidade de Vida

A Unimed Vale das Antas/RS disponibiliza programas específicos para o público interno, clientes e comunidade em geral que visam a promoção da saúde e da qualidade de vida. Dentre eles podemos citar as palestras oferecidas a clientes e oficinas abertas à comunidade, que têm como tema principal a educação em saúde.

#### Plano de Cargos e Salários

Em 2012 foi implantado o plano de cargos e salários em nossa Unimed e desde então, temos estruturado políticas que asseguram ao funcionário transparência em sua vida profissional na cooperativa. Este plano garante ao funcionário, além de uma remuneração justa e de acordo com o mercado de trabalho, o feedback de seu desempenho no ano.

### DESEMPENHO

## DIREITOS HUMANOS

### 2º PRINCÍPIO:

Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

#### PRÁTICAS

Código de Conduta

Pesquisa de Clima Organizacional

#### DESEMPENHO

Adotamos o Código de Conduta da Unimed do Brasil e, com este instrumento, aprimoramos os relacionamentos internos e externos da cooperativa através de princípios que norteiam a conduta dos colaboradores, dirigentes e cooperados: 1º Nossas condutas pessoais; 2º Nossas condutas no local de trabalho; 3º Nossas condutas nas relações comerciais; 4º Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo; 5º Nossas condutas em relação à Sustentabilidade; 6º Gestão de ética. Os públicos de interesse recebem as orientações sobre o material, além de assinar o protocolo de recebimento do mesmo. O Código de Conduta está a disposição para todas as partes interessadas e as denúncias encaminhadas à cooperativa são analisadas pela Diretoria, responsável por avaliar e resolver cada registro.

A pesquisa de clima organizacional é aplicada anualmente e tem como principal objetivo mensurar a satisfação dos funcionários; são avaliadas as seguintes categorias na pesquisa:

- relações de trabalho;
- liderança;
- qualidade de vida no trabalho;
- recursos materiais e equipamentos;
- treinamento, desenvolvimento e carreira;
- remuneração e benefícios;
- crença na empresa;
- cultura e identidade;
- gestão organizacional.

Após a tabulação desta pesquisa os responsáveis fazem a análise e propõe melhorias. No ano de 2017, o resultado geral da pesquisa foi de 78%.

## TRABALHO

### 3º PRINCÍPIO:

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

#### PRÁTICAS

Política de Portas Abertas com o Sindicato

Código de Conduta

#### DESEMPENHO

A Unimed Vale das Antas estimula seus funcionários a participarem ativamente da negociação com o sindicato. É autorizada a realização de assembleias no ambiente interno da cooperativa. O Acordo Coletivo tem periodicidade anual, para garantir a continuidade da prática.

No Código de Conduta, item 4 - Nossas condutas em relação a público de relacionamento externo, (letra E - Sindicatos e Associações de Classe) está previsto o respeito e o apoio às iniciativas do Sindicato junto aos funcionários e vice-versa.

### 4º PRINCÍPIO:

A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

#### PRÁTICAS

Mapas de Competência

Contratos com Prestadores e Clientes

#### DESEMPENHO

No desenvolvimento e implantação do Plano de Cargos e Salários, foram criados os Mapas de Competência, que descrevem o perfil de cada cargo, para buscar a melhor adequação do profissional. Assim, conseguimos observar as atividades desenvolvidas e as competências necessárias para a realização do trabalho de cada funcionário.

Os contratos assinados por prestadores e clientes com a Unimed Vale das Antas possuem cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade.

### 5º PRINCÍPIO:

A abolição efetiva do trabalho infantil.

#### PRÁTICAS

Contratos com Prestadores e Clientes

Código de Conduta

#### DESEMPENHO

Os contratos assinados por prestadores e clientes com a Unimed Vale das Antas possuem cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade.

No item 2 - Nossas condutas no local de trabalho está previsto o respeito a legislação, especialmente no que abrange o trabalho de crianças e adolescentes, repudiando a contratação de menores junto a cooperativa, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.

## TRABALHO

### 6º PRINCÍPIO:

Eliminar a discriminação no emprego.

#### PRÁTICAS

Código de Conduta

Processo Seletivo

Plano de Cargos e Salários

#### DESEMPENHO

Todos os funcionários que ingressam na cooperativa passam por um treinamento inicial, que visa a integração e repasse de informações sobre a empresa. Um dos itens tratados neste treinamento é o Código de Conduta Unimed; neste item são reforçados os aspectos de não aceitação de atos discriminatórios.

A Unimed Vale das Antas está aberta a todos os médicos aptos e dispostos a aceitar as responsabilidades de sócios, conforme o Estatuto Social por eles aprovado, sem nenhum tipo de discriminação. Para o processo de recrutamento interno a empresa possui diretrizes estabelecidas para que seja conduzido sem nenhum tipo de discriminação, idade, sexo, cor, prevalecendo os critérios relacionados ao perfil da vaga.

O Plano de Cargos e Salários inclui a possibilidade do funcionário participar de processos seletivos internos, através da análise de seu perfil. Há uma avaliação de desempenho anual com foco no desenvolvimento das pessoas.

## MEIO AMBIENTE

### 7º PRINCÍPIO:

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

#### PRÁTICAS

Layout e Infraestrutura

Código de Conduta

#### DESEMPENHO

A Unimed Vale das Antas cumpre seus deveres com relação à saúde de seus funcionários, reconhecendo, avaliando e monitorando anualmente os riscos ambientais do ambiente de trabalho, através do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA - e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO.

O Código de Conduta aborda no item 5 - Nossas condutas em relação à Sustentabilidade, o compromisso da Cooperativa com os desafios ambientais através do consumo consciente dos recursos naturais, gerenciamento de resíduos gerados de forma a causar menor impacto ao meio ambiente.

### 8º PRINCÍPIO:

Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

#### PRÁTICAS

Coleta Seletiva do Lixo

Coletores Ecológicos

#### DESEMPENHO

A Unimed realiza a separação do lixo: o orgânico é destinado à coleta realizada pelo município e o seco (papel, papelão, plástico) é entregue à empresa especializada em reciclagem. Foram destinadas à reciclagem, aproximadamente, 2.040 kg de lixo seco, no ano de 2017.

A cooperativa disponibiliza para seus funcionários, clientes e comunidade em geral, coletores ecológicos que servem como pontos de coleta de resíduos perigosos, como medicamentos vencidos, baterias, pilhas, cartões magnéticos, perfuro-cortantes, entre outros. Os materiais tem sua destinação feita corretamente por uma empresa contratada, havendo o controle de todas as licenças ambientais.

## MEIO AMBIENTE

### 9º PRINCÍPIO:

Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

#### PRÁTICAS

Código de Conduta

Campanhas de Meio Ambiente

#### DESEMPENHO

O item 5 - Nossas condutas em relação à Sustentabilidade do Código de Conduta aborda o compromisso da Cooperativa com os desafios ambientais através do consumo consciente dos recursos naturais, gerenciamento de resíduos gerados de forma a causar menor impacto ao meio ambiente. Este código é difundido para todos os públicos da cooperativa.

A área de marketing da Unimed Vale das Antas busca constantemente a divulgação e envolvimento dos funcionários, cooperados e comunidade em geral, nas campanhas de meio ambiente.

## CONTRA A CORRUPÇÃO

### 10º PRINCÍPIO:

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorção e propina.

#### PRÁTICAS

Código de Conduta

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Campanha Voto Consciente

#### DESEMPENHO

No Código de Conduta é expresso o posicionamento da empresa de repúdio a quaisquer formas de corrupção e/ou suborno sob a pena de punição dos envolvidos.

Em 2013, a Unimed aderiu ao Pacto Contra a Corrupção que prima pela conduta cidadã aos direitos civis. Trata-se de uma iniciativa que compromete a cooperativa publicamente com práticas íntegras em suas relações com o poder público.

Nos anos de Eleições, a Unimed envia e-mail aos funcionários, atentando sobre o voto consciente.