

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO AO PACTO GLOBAL 2018

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

Ramo: Cooperativa Médica de Serviços de Saúde

Período de Relato: de 25/02/2018 a 24/02/2019

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.

Em 2018, seguimos mantendo nosso foco nos 10 princípios universais que regem os valores e as ações fundamentais nos direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Foi um ano de trabalho intenso, e como resultado, mantemos a Acreditação da nossa Operado no nível máximo (Ouro) e conquistamos a certificação ISO 9001:2015, que garante a padronização dos processos. Estas normas, de certa forma, também estão fundamentadas 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

Em 2018, mantemos nosso crescimento e garantimos a transparência e qualidade de nossos serviços, pois continuamos a contar com profissionais médicos e credenciados destacados, que são o principal pilar da nossa estratégia, assim como a manutenção de nossos compromissos com nossos clientes, colaboradores e com a sociedade.

Fomos re-certificados na Resolução Normativa 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que define os critérios para o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência em Saúde e conquistamos a certificação ISO 9001:2015, garantindo a padronização de nossos processos.

Estas certificações conferem à Unimed Vale das Antas a validação de que seus processos de relacionamento com partes interessadas e a operação de suas atividades de assistência médica estão em níveis de excelência, e isto aumenta ainda mais nosso compromisso com nossos clientes, cooperados e colaboradores, sem esquecermos do nosso entorno, nossa comunidade e de todos os aspectos sócio ambientais interligados ao nosso negócio.

Assim, prestamos contas às nossas partes interessadas, demonstrando nas atividades que conduzimos um verdadeiro trabalho em equipe, sempre primamos pela ética, enxergando nos desafios oportunidades, para crescer e inovar, com responsabilidade e ética.

Mudamos muito, melhoramos muito e temos consciência de que as transformações precisam ser uma constante em nossa cooperativa, com o compromisso de pensar sempre à frente, alertas às exigências do mercado e da sociedade, em todos os aspectos, sejam eles econômicos, políticos ou sociais

DIREITOS HUMANOS

1º) 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, pré-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 colaboradores e captar/reter talentos internos. Em 2018, foram 5% dos colaboradores 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 APAEs dos municípios da área de ação, através de consultas médicas gratuitas. Em 2018, foram realizados 381 atendimentos para estas entidades.
- *Desenvolvimento Profissional:* A Unimed Vale das Antas elabora, anualmente, para os colaboradores o PDI – Plano de Desenvolvimento Individual e o LNT – Levantamento de Necessidades de Treinamentos. Em 2018, foram aproximadamente 1.700 horas/homem em treinamentos. Além disso, disponibiliza auxílio-educação para seus colaboradores de até 50% do valor da mensalidade ou curso, e abrange faculdade, especializações, cursos de interesse do colaborador e da Unimed. Do total de colaboradores, 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 colaboradores 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 dois jovens aprendizes em nosso quadro funcional.
- *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.
- *Benefícios:* Os benefícios oferecidos aos colaboradores 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, por exemplo); plano de saúde; abono eventual (participação nos lucros); auxílio creche (cuidado para a infância); seguro de vida em grupo.
- *Qualidade de Vida:* A Unimed Vale das Antas possui o Programa de Qualidade de Vida para Colaboradores com o objetivo de proporcionar momentos de integração, motivação, cuidado e melhora na qualidade de vida, tanto no trabalho quanto fora dele. Além disso, também é realizada ginástica laboral para os colaboradores, duas vezes por semana, com o acompanhamento de educadora física.

2º) 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 (site), 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 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 colaborador transparência em sua vida profissional na cooperativa. Este plano garante ao colaborador, além de uma remuneração justa e de acordo com o mercado de trabalho, o feedback de seu desempenho no ano.
- *Código de Conduta:* 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 à disposição para todas as partes interessadas e as denúncias encaminhadas à cooperativa são analisadas pela Diretoria, responsável por avaliar e resolver cada registro.
- *Pesquisa de Clima Organizacional:* A pesquisa de clima organizacional é aplicada anualmente e tem como principal objetivo mensurar a satisfação dos colaboradores; 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 2018, o resultado geral da pesquisa foi de 79%.

TRABALHO

3º) As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Práticas:

- *Código de Conduta:* 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 colaboradores e vice-versa.

4º) A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Práticas:

- *Mapas de Competência:* 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 colaborador.
- *Contratos com Prestadores e Clientes:* Os contratos assinados por prestadores e clientes com a Unimed Vale das Antas possuem cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade.

5º) A abolição efetiva do trabalho infantil.

Práticas:

- *Contratos com Prestadores e Clientes:* Os contratos assinados por prestadores e clientes com a Unimed Vale das Antas possuem cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade.
- *Código de Conduta:* 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.

6º) Eliminar a discriminação no emprego.

Práticas:

- *Código de Conduta:* Todos os colaboradores 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.
- *Processo Seletivo:* 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.

- *Plano de Cargos e Salários:* O Plano de Cargos e Salários inclui a possibilidade de o colaborador 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) As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Práticas:

- *Layout e Infraestrutura:* A Unimed Vale das Antas cumpre seus deveres com relação à saúde de seus colaboradores, 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.
- *Código de Conduta:* 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) Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

Práticas:

- *Coleta Seletiva do Lixo:* 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, 1.300 kg de lixo seco, no ano de 2018.
- *Coletores Ecológicos:* A cooperativa disponibiliza para seus colaboradores, 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 têm sua destinação feita corretamente por uma empresa contratada, havendo o controle de todas as licenças ambientais.

9º) Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Práticas:

- *Código de Conduta:* 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.
- *Campanhas de Meio Ambiente:* A Unimed Vale das Antas busca constantemente a divulgação e envolvimento dos colaboradores, cooperados e comunidade em geral, nas campanhas de meio ambiente.

CONTRA A CORRUPÇÃO

10º) As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Práticas:

- *Código de Conduta:* 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.
- *Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção:* 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.
- *Campanha Voto Consciente:* Nos anos de eleições, a Unimed envia e-mail aos colaboradores, atentando sobre o voto consciente.