

## COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO AO PACTO GLOBAL 2020

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

Ramo: Cooperativa Médica de Serviços de Saúde

Período de Relato: de 20/02/2020 a 19/02/2021

E-mail: [rh@valedasantas.unimed.com.br](mailto:rh@valedasantas.unimed.com.br) / [gerencia@valedasantas.unimed.com.br](mailto:gerencia@valedasantas.unimed.com.br)

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

Site: [www.unimed.coop.br/valedasantas](http://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.

O 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 se manteve presente no ano de 2019 em nossa cooperativa. As certificações referentes ao Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde – RN 277 e a ISO 9001:2015, foram mantidas em seu nível máximo, o que garante a padronização dos processos e a qualidade dos serviços prestados. Desta forma, 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, princípios estes fundamentados no Pacto Global.

## **PALAVRA DO PRESIDENTE**

O ano de 2020 foi pautado pelas ações de prevenção e combate à covid-19 junto à comunidade, cooperados, clientes e colaboradores.

Introduzimos diferentes canais para garantir o pleno atendimento aos nossos beneficiários: implementamos ferramenta de telemedicina e garantimos a assistência aos nossos clientes através de uma qualificada rede de prestadores de serviço; possibilitamos o agendamento de consultas através de aplicativo, garantindo agilidade e comodidade e disponibilizamos ferramenta para sanar dúvidas sobre a covid-19.

Realizamos a aquisição de kits para detecção da covid-19, utilizados em nossos colaboradores e doados para nossa rede hospitalar, a fim de agilizar o processo de afastamento dos positivados e conter a disseminação da doença.

Adquirimos outra ambulância equipada com UTI para realizar remoções de nossos beneficiários a outros centros de atendimento, quando necessário, agregando agilidade ao processo.

Investimos em treinamento e desenvolvimento de nossa equipe, de nossos cooperados e de toda a rede prestadora, disponibilizando educação continuada de forma virtual, garantindo constante atualização e aprimoramento.

Seguimos implementando os requisitos da Resolução Normativa – RN 443, adotando práticas mínimas de governança corporativa, e aprimorando os processos que tratam de dados pessoais e dados sensíveis, a fim de garantir a segurança destes dados de nossos clientes, prestadores, cooperados e fornecedores.

**MD. Reginaldo Oliveira Rosa**

Presidente da Unimed Vale das Antas, RS

## 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 2020, foram 3% 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 2019, foram realizados 208 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 2020, foram aproximadamente 1.720 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, 17% 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 2020, o resultado geral da pesquisa foi de 89%.

## **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 do 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 do 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, gerenciando 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, 800 kg de lixo seco, no ano de 2019.
- *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.