

## **COP 2021 aos princípios do Pacto Global**

Período coberto pelo

Relatório de Comunicação de Progresso 2021

**Setembro de 2019 até Dezembro de 2020**

Ao longo de seus 28 anos de história, a Unimed Jaboticabal é uma cooperativa de trabalho médico que segue todos os princípios do Sistema Unimed, ao qual é integrante e que se faz presente em 84% do território nacional.

Os princípios baseiam-se na ética dos serviços prestados aos seus beneficiários por meio de assistência médica de qualidade e da busca constante de melhorias através da atualização de sua equipe e da readequação e ampliação de sua estrutura.

Com o objetivo de oferecer atendimento médico na cidade de Jaboticabal e região, disponibilizando o acesso a consultórios, laboratórios e atendimento hospitalar, a Unimed Jaboticabal nasceu e logo se consolidou como modelo de cooperativa médica. Desde o início de sua atuação, a adesão das empresas locais e regionais através de contratos para a assistência à saúde dos trabalhadores, assim como a adesão de contratos particulares, aconteceu de forma contínua e sempre em expansão.

Atualmente, a Unimed Jaboticabal disponibiliza o atendimento em oito cidades, contabilizando, em 2020, 28.893 beneficiários no total de 201.819 habitantes da microrregião.

O atendimento hospitalar oferecido pela cooperativa desde 2000 é exemplo de boas formas de gestão da saúde e negócio. Através da gestão compartilhada com o Hospital e Maternidade Santa Isabel - HSMI, que atende o Sistema Único de Saúde (SUS), a Unimed Jaboticabal realiza a coadministração do hospital com a Irmandade de Misericórdia.

O atendimento do Hospital e Maternidade Santa Isabel é referência global na assistência à comunidade microrregional e, através da parceria com a Unimed Jaboticabal, o modelo de atendimento obteve ganhos consideráveis, através da coadministração responsável do espaço e dos serviços. Não há recursos financeiros advindos de fontes externas para a realização da gestão do hospital, para tanto, a Unimed Jaboticabal realiza a prestação de contas de forma detalhada de todos os serviços oferecidos e que são submetidas à aprovação pelo Tribunal de Contas do Estado - TCE e pela Prefeitura Municipal de Jaboticabal, gestora municipal da saúde.

Devido à contratualização do Hospital e Maternidade Santa Isabel pelo município para o atendimento ao SUS, os serviços prestados pela Unimed Jaboticabal são remunerados através de valores e metas pré-estabelecidas.

Além de todo o atendimento médico-hospitalar oferecido pela cooperativa, a prestação de seus serviços vai mais além. Isso porque também trabalha com a Medicina Preventiva que é disponibilizada a todos os beneficiários, com especial atenção a programas específicos que são aplicados periodicamente aos trabalhadores das empresas contratantes. Dessa forma, é possível prevenir doenças ou diagnosticá-las previamente em seus estágios iniciais, promovendo maior chance de recuperação e melhorias na qualidade de vida de todos os envolvidos.

A estrutura de assistência da Unimed Jaboticabal se estende às cidades de Barrinha, Pradópolis e Guariba, além de Jaboticabal através dos Pronto-Atendimentos e do Centro de Referência nas cidades de Guariba e Barrinha. A sua estrutura conta também com o Sempre - Serviço de Medicina Preventiva, Laboratório de Análises Clínicas, Centro de Oncologia, Serviço de Atenção Primária à Saúde, Centro de Diagnóstico por imagem.

A ampla estrutura da cooperativa somada à busca constante de melhorias estruturais, avanços tecnológicos, qualidade de vida para toda a comunidade e geração de trabalho à população, quando contratados como colaboradores e ao médico cooperado, primando pelo atendimento de excelência e assistência humanizada, a torna referência como Cooperativa Médica.

A abrangência de seu modelo de serviços que prima pelo bem-estar de todos os beneficiários, bem como dos colaboradores, cooperados, organizações e comunidade em geral com comprometimento e ética é modelo a ser seguido.

Outro grande ponto no qual a Unimed Jaboticabal se faz atuante e com maestria é na promoção do desenvolvimento e bem-estar da comunidade através de ações voltadas à responsabilidade socioambiental.

O desenvolvimento contínuo da sociedade de forma justa e equilibrada e os laços saudáveis de relacionamento entre todos são pontos importantes e que se fazem presentes em todas as ações da cooperativa. Para a Unimed Jaboticabal, a sustentabilidade tem braços longos que se estendem a todas as esferas da comunidade e meio ambiente. Todos fazem parte de um mesmo meio que deve ser valorizado, cuidado e preservado para que os resultados sejam sempre satisfatórios, mas não finais, pois as melhorias devem ser sempre buscadas, mas nunca tidas como alcançadas.

Através deste lema, a Unimed Jaboticabal se apresenta a cada ano de forma mais completa, mais satisfatória e sempre mais abrangente.

Promover a saúde vai além do atendimento médico essencial, é humanizar, valorizar e impulsionar todo o ambiente no qual está inserida para que desta forma se amplifique e vá ainda mais além dos limites municipais e fronteiras. Fazer o bem é extremamente contagioso e se expande com facilidade através de exemplos e ações.

A visão socialmente responsável da Unimed Jaboticabal acontece desde o relacionamento com seus colaboradores através do respeito aos seus direitos e do investimento no desenvolvimento profissional e pessoal de cada um até a comunidade como um todo, levando até ela todas essas premissas.

O relacionamento com fornecedores, poder público e representantes acontece de forma clara e primando sempre pela ética, justiça e respeito às leis.

Ações em prol da cidadania e do meio ambiente também fazem parte da sua atuação, onde, de forma voluntária, contribui efetivamente.

A Unimed Jaboticabal é signatária da “Chamada à Ação” do Pacto Global contra a corrupção onde assume publicamente seu compromisso com a transparência, com o combate à corrupção e com os Princípios do Pacto Global.

*Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz*

*Unimed de Jaboticabal*



## O Compromisso da Unimed Jaboticabal com os 17 Princípios do Pacto Global

### 1 - Erradicação da Pobreza

As ações da Unimed Jaboticabal fundamentadas na ética, respeito e responsabilidade são as bases sólidas que, além de representarem exemplos de conduta, estreitam e fortalecem os laços entre seus colaboradores, cooperados e comunidade e contribuem para o desenvolvimento de cada um e da sociedade como um todo.

Todas as suas ações convergem em reconhecimento da cooperativa por parte de toda a comunidade e poder público resultando na solidez de sua marca e reconhecimento por parte dos consumidores.

O relacionamento saudável da cooperativa estende-se aos sindicatos das categorias de seus colaboradores, entre eles o Sindicato dos Empregados em Cooperativas de Saúde e o Sindicato dos Estabelecimentos em Serviços de Saúde, responsáveis pelo maior número de colaboradores associados, além das Associações Médicas, às quais fazem parte os médicos cooperados.

A Política de Qualidade de Vida no Trabalho está presente na gestão da cooperativa através de princípios e fundamentos que norteiam a prática de ações que promovam o bem-estar de seus colaboradores.

Dentre os benefícios, todos os colaboradores da cooperativa, sem exceção, recebem de forma gratuita e sem coparticipação, plano de saúde e atendimento odontológico que são estendido aos seus dependentes (cônjuges, companheiros em união estável, filhos até 21 anos ou menor sob guarda judicial), através do modelo de Atenção Primária à Saúde.

O colaborador da Unimed Jaboticabal também conta com seguro de vida em grupo, auxílio funeral e auxílio creche.

A fim de promover melhores condições de vida, dentro e fora da cooperativa, fazem parte do rol de benefícios vale-alimentação, quinquênio, participação anual nos resultados da cooperativa e empréstimo consignado. Também recebem uniformes e celular corporativo – para coordenações - entre outros itens e acessórios que possam ser necessários para a correta execução de suas tarefas dentro dos preceitos de bem-estar e segurança.

As ações de incentivo através da oferta de melhores condições laborais, qualidade de vida para os colaboradores e seus dependentes, além do incentivo financeiro refletem no comprometimento de cada colaborador com o seu trabalho e consolidam a Unimed Jaboticabal com uma cooperativa atuante dentro dos princípios do Pacto Global.

### 3 - Saúde e bem-estar

A saúde consta na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, no artigo XXV, que define que todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe e a sua família, saúde e bem-estar, alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis. Sendo assim, o direito à saúde é indissociável do direito à vida, que tem por inspiração o valor de igualdade entre as pessoas.

Toda a atuação da Unimed Jaboticabal está centrada na promoção da saúde através da constante implantação de práticas inovadoras em todos os serviços prestados e em relação à saúde suplementar que tem como fundamento garantir o acesso à saúde.

A aplicação de ações com foco na prevenção de doenças, gerenciamento de riscos e atenção à saúde nas condições crônicas fazem parte dos princípios da APS - Atenção Primária à Saúde, implantado pela Unimed Jaboticabal em sua gestão.

Dentro da Atenção Primária à Saúde estão as ações que abrangem a promoção e a proteção da saúde, diagnóstico, prevenção, tratamento e reabilitação. Dessa forma, o trabalho pode antecipar e evitar possíveis doenças ou minimizar as existentes, atuando de forma preventiva individual, mas que abrange toda a família, respeitando os aspectos culturais e promovendo maior qualidade de vida.

#### Programa Parto Adequado

O Projeto Melhor Parto, implantado em 2012 pela Unimed Jaboticabal em parceria com o Hospital e Maternidade Santa Isabel foi pioneiro no país e inspirou o projeto Parto Adequado desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) e o Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde.

O projeto incentiva o parto normal, reduzindo as cesarianas sem indicação clínica na saúde suplementar. Envolve todos os cuidados necessários durante a gestação, o parto e o pós-parto. O programa envolve o preparo da equipe multiprofissional, a medicina baseada em evidência e as condições socioculturais e afetivas da gestante e da família que participa dos nascimentos, isso estreita os laços e fortalece os vínculos.





## Adoção Compartilhada

O Projeto Adoção Compartilhada da Unimed Jaboticabal oferece, gratuitamente, o plano médico até os 18 anos para crianças adotadas por clientes da cooperativa. Outras ações envolvem o apoio a entidades beneficentes de assistência à infância e às pessoas com deficiência através do Projeto Fazer o Bem Faz Bem.

## Ações covid-19

A Unimed Jaboticabal, sempre esteve atenta e conectada com o panorama mundial e tão logo foi confirmada a covid-19 no mundo, mobilizou-se através da reestruturação de atendimento e da intensificação dos cuidados necessários com toda a equipe de colaboradores, cooperados e clientes. Tudo isso somado a muita informação e orientação a toda a comunidade.

O momento delicado no qual o mundo todo esteve envolvido exigiu ações firmes e estratégicas, e foi assim que a Unimed Jaboticabal direcionou suas ações, de forma coordenada com o Poder Público e com o Hospital e Maternidade Santa Isabel.

A Unimed Jaboticabal moveu-se rapidamente em uma profunda reestruturação e reformulação de forma a enfrentar a pandemia sem deixar de lado os clientes que necessitavam de outros atendimentos, mantendo a sua postura de transparência e confiabilidade.

A cooperativa exerceu papel fundamental no enfrentamento da pandemia, através de toda a reestruturação do seu atendimento, capacitando equipes, oferecendo apoio de suas estruturas e equipamentos e protegendo a comunidade como um todo.

Antes mesmo do primeiro caso confirmado no Brasil, a Unimed Jaboticabal antecipou as informações à comunidade, realizando a primeira publicação sobre a covid-19 em 31 de janeiro de 2020, abordando os seguintes temas: definição e sintomas do coronavírus e da covid-19, transmissão do coronavírus, exames e diagnóstico do coronavírus, tratamento para a covid-19, prevenção e fake news.

## Ações

- Capacitação de cooperados e colaboradores
- Estruturas isoladas para atendimento a síndrome gripal
- Reforço da equipe com contratação de novos profissionais



- Coordenação dos cuidados baseada em critérios científicos
- Estruturação do Hospital e Maternidade Santa Isabel
- Reforço na utilização de equipamentos de proteção individual
- Rigor nas notificações de casos confirmados

### **Monitoramento de pacientes: Atenda nossa ligação!**

A Unimed Jaboticabal lança a campanha “Monitoramento de pacientes. Atenda nossa ligação!!” que teve como objetivo monitorar intensivamente os casos suspeitos de coronavírus através de ligações telefônicas.

### **Esclarecimento à comunidade**

Tendo como missão levar saúde e informação, o médico Diretor Presidente da Unimed Jaboticabal, Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz fala sobre o coronavírus e as ações da cooperativa em relação ao enfrentamento da pandemia através do Facebook Watch da cooperativa.

No pronunciamento esclareceu o que é o coronavírus, a facilidade e agilidade de transmissão, a manifestação da doença, os cuidados necessários para evitar a contaminação e as ações importantes que cada um deve ter ao apresentar os sintomas de forma a não disseminar a doença e também não sobrecarregar os sistemas de atendimento.

### **Teleassistência Unimed Jaboticabal**

#### ***Serviço implantado para auxiliar e esclarecer dúvidas sobre o Coronavírus***

Pandemia, quarentena e muitas dúvidas. Para preservar a saúde de todos e seguir a todas as regras para não disseminação da covid-19, a Unimed Jaboticabal implantou o serviço de Teleassistência para que os clientes pudessem sanar dúvidas, obter informações e orientações sobre o protocolo de atendimento para suspeitas ou manifestações de sintomas de gripe, assim como orientações para o combate à doença e o monitoramento de casos suspeitos.

A Teleassistência da Unimed Jaboticabal foi disponibilizada por meio de canais específicos: site e linha de telefone gratuita.

Todas as medidas adotadas pela Unimed Jaboticabal foram com foco na proteção dos clientes, colaboradores e cooperados, evitando o trânsito e a aglomeração de pessoas e atendendo à medida de isolamento social indicada pela Organização Mundial de Saúde.

## **Reestruturação dos espaços de atendimento Unimed Jaboticabal**

A Unimed Jaboticabal se reestrutura para o atendimento exclusivo a pacientes com sintomas de síndrome respiratória, um espaço anexo ao Unimed 24 horas e disponibilizado a partir do dia 26 de março.

A iniciativa teve como foco separar os atendimentos e, dessa forma, oferecer maior segurança aos clientes para outros tipos de assistência.

A cooperativa assegurou aos pacientes atendimento exclusivo por médicos e equipe de enfermagem especialmente treinada.

## **Estrutura de atendimento específica, orientações e resolutividade**

Desde o início da pandemia, os serviços de Pronto Atendimento da Unimed Jaboticabal foram reestruturados de forma a separar os atendimentos para pacientes com suspeitas de síndrome gripal e os atendimentos para outras necessidades.

Dessa forma, foi possível preservar a saúde e a segurança de todos, otimizar o trabalho e contribuir para a não disseminação do coronavírus, além de proporcionar aos clientes com sintomas da covid-19 um atendimento específico e mais eficaz sem deixar de lado os demais pacientes.

Os espaços de atendimento foram montados com os acessos separados e estruturas que permitem a triagem dos pacientes antes do atendimento médico.

As estruturas foram montadas em Jaboticabal, Barrinha e Pradópolis junto às unidades de Pronto Atendimento e em Guariba, a parceria com o Sindicato dos Empregados Rurais possibilitou a montagem da estrutura em um prédio separado, porém próximo ao Pronto Atendimento.

Todo este remanejamento dos serviços da Unimed Jaboticabal foi planejado e executado com total coordenação, eficiência e rapidez.

## **Colaboradores recebem treinamento específico para o atendimento**

A Unimed Jaboticabal promoveu ações para garantir que toda a sua equipe se mantivesse informada e alinhada sobre as principais medidas de contenção do coronavírus. Entre as ações reforçou os canais de relacionamento e promoveu o treinamento dos colaboradores com foco em garantir atendimento assertivo, eficaz e de acordo com todas as recomendações dos órgãos nacionais e internacionais de saúde.





O treinamento com o médico infectologista Dr. Fernando Vilar abrangeu todas as estratégias de identificação, tratamento e proteção para a não propagação da doença e segurança dos colaboradores.

O treinamento envolveu os colaboradores da área administrativa, recepção a pacientes, laboratório e a equipe de enfermagem e médicos que atuam na linha de frente no combate à pandemia.

### **Garantia de atendimento a todos os clientes da Unimed Jaboticabal**

Desde o início da pandemia, todas as medidas tomadas pela Unimed Jaboticabal tiveram como foco assegurar o atendimento integral aos clientes.

Para o atendimento nas cidades de Barrinha, Guariba e Pradópolis foram criados espaços exclusivos para atendimentos de casos suspeitos e dessa forma, a segurança de todos os clientes foi preservada.

O Hospital e Maternidade Santa Isabel é referência para os atendimentos aos pacientes da covid-19 com unidade equipada e dedicada exclusivamente ao atendimento a esses pacientes, além de leitos da Central de Terapia Intensiva equipada com novos respiradores e monitores para o atendimento completo e eficaz.

### **Informação ao alcance de todos**

#### **A Unimed Jaboticabal publicou vídeos e entrevistas online onde médicos cooperados prestaram esclarecimentos à população**

- O médico Diretor Presidente da Unimed Jaboticabal, Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz concede entrevista ao Jornal da Rádio 101 FM para explicar detalhadamente sobre os sintomas mais comuns do coronavírus. Ao final, explicou também a forma correta do uso de máscaras de proteção.
- O médico pediatra Dr. Nereu R. Krieger da Costa fala ao jornal da rádio 101 FM sobre os cuidados necessários com as crianças durante a pandemia.
- Em entrevista ao jornal da rádio 101 FM de Jaboticabal, o médico pediatra Dr. Luiz Eduardo Gerbasi fala sobre o tradicional curso de gestantes da Unimed Jaboticabal que, em virtude da pandemia, passa a ser realizado de forma on-line.
- Unimed Jaboticabal lança campanha de apoio a Jaboticabal em virtude do coronavírus: Unimed Jaboticabal, o plano de saúde presente em todos os momentos de sua vida! Empresas e comunidade, estamos aqui ao seu lado, sempre.

- A Unimed Jaboticabal disponibilizou em seu portal um link com informações completas sobre o coronavírus: [www.unimedjaboticabal.coop.br/coronavirus](http://www.unimedjaboticabal.coop.br/coronavirus), além de outros canais de comunicação que foram utilizados para informar e orientar clientes e comunidade.

### **Implantação do Jeito de Cuidar Unimed: empatia, respeito e gentileza no atendimento**

O Jeito de Cuidar Unimed é um processo de transformação cultural que modela atitudes e comportamentos, processos, procedimentos e equipamentos com o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas e tornar a vida melhor.

Para que clientes da Unimed Jaboticabal se sintam satisfeitos e acolhidos, é preciso reconhecer que cada experiência de atendimento é única para aquela pessoa. A Unimed Jaboticabal tem o compromisso de que cada cliente reconheça e sinta na prática os esforços da cooperativa em atender bem, e que o valor de cada experiência possa ser associado positivamente ao jeito de cuidar proporcionado pela marca.

A Unimed Jaboticabal iniciou o processo de implantação do Jeito Cuidar Unimed, que reforça a cultura de relacionamento com o cliente por meio de atitudes positivas dos cooperados, colaboradores, terceiros e prestadores da cooperativa. O programa consiste na integração de quatro diferenciais: vocação, pessoas, espírito cooperativista e encantar o cliente.

No primeiro semestre de 2019, a Unimed Jaboticabal fez a adesão junto à Unimed do Brasil e iniciou a implementação fazendo as capacitações iniciais, divulgação junto aos diretores e colaboradores, formou o grupo integrador para a fase de Diagnóstico dos seus processos, através dos pilares: Pessoas, Infraestrutura, Estratégia, Informação e Conhecimento, Relacionamento com Clientes, Liderança e Sociedade.

Nos dias 13 e 14 de novembro de 2019 aconteceu a implantação do Jeito de Cuidar Unimed, voltada aos gestores da cooperativa.

Durante os dois dias de treinamento, os gestores receberam importantes orientações para implementar o “Jeito de Cuidar Unimed” na cooperativa, um modelo de gestão que coloca o cliente no centro do cuidado e pretende resgatar o propósito da marca Unimed – Cuidar das Pessoas.

O evento, na Casa do Médico, foi conduzido pela instrutora Marli Valentim, integrante do Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed do Brasil e representou um importante investimento na excelência de atendimento da Unimed Jaboticabal e foi de grande valia para os desafios que o ano de 2020 trouxe.

A cooperativa trabalhou durante meses as competências do Jeito de Cuidar Unimed em seus canais, disseminando a cultura do modelo de gestão entre todos. Há um cronograma a ser seguido para desenvolver as ações na cooperativa, a Unimed está dando os primeiros passos nesta jornada, fazendo a implantação, criando o grupo integrador e divulgando as competências que irão gerir a forma de avaliação.

### **Parceria com o Hospital São Marcos**

A Unimed Jaboticabal formalizou em setembro de 2019, parceria com o Hospital São Marcos, que foi credenciado como uma nova opção de atendimento hospitalar em Jaboticabal para os clientes Unimed, de acordo com o critério de cada médico cooperado.

É prerrogativa do médico decidir o local de internação do cliente. Essa decisão é tomada a partir de avaliação sobre os recursos humanos e tecnológicos oferecidos pelos hospitais em questão.

O pronto atendimento permanece no Unimed 24 Horas. Assim como o serviço de obstetrícia prestado exclusivamente pelo Hospital e Maternidade Santa Isabel. Entre os serviços credenciados pela Unimed no Hospital São Marcos estão os leitos para internações clínicas e cirúrgicas e na Unidade de Terapia Intensiva, além das salas do centro cirúrgico. O objetivo da Unimed Jaboticabal é ampliar a rede credenciada

para proporcionar atendimento de qualidade alinhado com o serviço prestado pela cooperativa, firmando parceria com prestadores que mantenham a proposta de valor oferecido ao cliente da cooperativa.

## **4 - Educação de qualidade**

Os projetos sociais da Unimed Jaboticabal atuam de forma efetiva na comunidade como o Projeto Felix, através do qual são oferecidas, de forma gratuita, aulas de informática para crianças e adolescentes matriculados no ensino público. O conteúdo oferece conhecimentos básicos de forma a incentivar a inclusão digital e oferecer maiores chances de ingresso no mercado de trabalho.

A Unimed Jaboticabal incentiva que seus colaboradores busquem o crescimento e aprimoramento profissional e pessoal, para isso estimula a formação e qualificação através da política do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social.



## 5 - Igualdade de gênero

As ações da Unimed Jaboticabal em prol da valorização de seus colaboradores sem discriminação racial, de gênero, classe social ou orientação sexual, são fortes e atuantes. A gestão de recursos humanos da cooperativa segue à risca estes preceitos e as contratações respeitam os Princípios do Pacto Global relacionados aos direitos no trabalho sem distinção de sexo, idade e discriminação, considerando somente as competências técnicas e comportamentais de acordo com a função a ser exercida.

A remuneração dos colaboradores do sexo feminino na área de gestão no ano de 2020 foi em média 20,17% superiores aos pagos aos colaboradores do sexo masculino.

No mesmo ano, na área técnica, os colaboradores do sexo feminino também receberam 11,82% a mais que a média dos salários pagos aos colaboradores do sexo masculino. A média de salários para as mulheres das áreas técnicas foi de R\$ 2.879,48, enquanto colaboradores do sexo masculino receberam R\$ 2.575,01.

## 8 Trabalho decente e crescimento econômico

Com atenção constante às interações sociais e à qualidade das relações em todas as esferas, a Unimed Jaboticabal atua e se comunica com ética, responsabilidade e coerência. A relação da cooperativa com seus colaboradores acontece com respeito e forma íntegra, resultando no desenvolvimento contínuo de cada um.

A conduta socialmente responsável da Unimed Jaboticabal dentro e fora da cooperativa gera o engajamento de cada colaborador e cooperado, o respeito da comunidade e o reconhecimento dos consumidores.

## Certificações

A busca constante em oferecer sempre o melhor através da conduta ética e prestação de serviços de excelência resultou na certificação recebida pela Unimed Jaboticabal em 2018: o Nível Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em conformidade com a Resolução Normativa 277 (RN 277). Essa conquista é a mais alta entre as certificações que os planos de saúde recebem e atesta a qualidade máxima de serviços e segurança para os clientes.

No mesmo ano, a Unimed Jaboticabal obteve outra conquista: o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, concedido pela Unimed do Brasil. O selo atesta a saúde econômica, social e ambiental da cooperativa e representa o reconhecimento às ações adotadas ao longo de sua trajetória. Nos anos de

2015, 2016 e 2017 a Unimed Jaboticabal já havia conquistado o Selo Prata de Sustentabilidade concedido pela Unimed do Brasil.

Ambas as certificações estão de acordo com as exigências dos órgãos reguladores, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## ISO 9001

O selo ISO 9001, emitido pela DNV GL, que avalia a eficiência dos processos, a padronização e a qualidade dos serviços prestados pela cooperativa foi concedido à Unimed Jaboticabal no ano de 2018.

Mais um selo que atesta a qualidade e o comprometimento da cooperativa.

## 11 - Cidades e comunidades sustentáveis e 15 - Vida terrestre

A Unimed Jaboticabal tem um compromisso com o crescimento sustentável e para isso desenvolve iniciativas que promovem uma maior responsabilidade ambiental, envolvendo colaboradores, cooperados e comunidade. As ações incluem o incentivo ao desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis e a abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Com participação no Programa de Neutralização de CO2 da Unimed do Brasil, a Unimed Jaboticabal preenche o inventário das emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa) de acordo com todas as normas estabelecidas, o que corrobora para a confiabilidade de todos os dados fornecidos.

Todos os colaboradores que ingressam na Unimed Jaboticabal são apresentados às condutas relacionadas à sustentabilidade como a utilização moderada de descartáveis (um copo descartável por dia) e a adoção de uma caneca reutilizável individual.

Nos departamentos houve o direcionamento para a redução no uso de papel e em determinados setores foi praticamente extinto, como é o caso dos laudos de exames que atualmente são disponibilizados através do site e podem ser acessados através dos dados pessoais do beneficiário e do seu código de identificação. A implantação desse sistema, além de impactar positivamente no meio ambiente, também gerou maior agilidade e praticidade para os clientes.

Outro ponto importante que faz parte do dia a dia da cooperativa é o Gerenciamento de Resíduos de Saúde nos departamentos que utilizam material hospitalar através de empresa terceirizada. A relação da Unimed Jaboticabal com seus fornecedores também é baseada nas condutas socioambientais sobre os impactos gerados no meio ambiente e para isso exige que todas as empresas fornecedoras apresentem o seu Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde (PGRS).





Em todas as unidades da cooperativa acontece a separação do lixo não hospitalar, em orgânico e reciclável, que é recolhido pela coleta pública através de empresa licenciada pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - (Cetesb), sob o número 4004909, contratada pelo município.

O resíduo hospitalar das unidades da Unimed Jaboticabal e dos consultórios dos médicos cooperados passa por processo autoclavagem, tornando-o inerte, e depois é encaminhado ao aterro sanitário.

## **Eu ajudo na lata - Convertendo metal em solidariedade**

A Unimed Jaboticabal promove acessibilidade e sustentabilidade através da campanha “Eu ajudo na Lata” que consiste em arrecadar lacres de latas de alumínio que são vendidos para empresas de reciclagem. O valor arrecadado é convertido para a compra de cadeiras de rodas e outros materiais destinados à comunidade. São necessárias 300 garrafas pet de dois litros cheias de lacres de alumínio, o que equivale, em média, a 180 kg para converter em uma cadeira de rodas.

A campanha foi desenvolvida pela Unimed Brasil em 2012 e é uma iniciativa que envolve a mobilização de todos, colaboradores, clientes e comunidade em torno de um bem maior e prova que o engajamento acontece de forma rápida e espontânea quando bem planejado e estruturado, trazendo benefícios a todos os envolvidos.

A ação da Unimed Jaboticabal na campanha “Eu ajudo na Lata”, em 2020, arrecadou 265 quilos de lacres que foram transformados em produtos que vieram a beneficiar os idosos assistidos pelo Asilo São Vicente de Paulo, sendo uma cadeira de rodas, duas cadeiras de banho e uma bengala.

A Unimed Jaboticabal age promovendo ações dentro e fora da cooperativa e sabe que cada ação sustentável ecoa e expande para muitas outras pessoas que por sua vez passam para a frente, gerando uma verdadeira corrente do bem.

É a Unimed Jaboticabal contribuindo para o bem-estar da sociedade e do planeta.

## **Copo Amigo**

Em comemoração ao Dia do Trabalho e ao Dia do Colaborador Unimed (ambos comemorados em maio), a Unimed Jaboticabal presenteou os colaboradores com um kit de café da manhã e um copo de acrílico personalizado.

O copo presenteado aos colaboradores deu início à campanha “Copo Amigo” que leva como tema “Todo copo faz a diferença”. O objetivo da campanha é levar



aos colaboradores a ideia de sustentabilidade dentro da Unimed Jaboticabal e evitar o consumo de copos descartáveis.

Ações como essa geram hábitos sustentáveis não só dentro da cooperativa como fora também. Ideias e hábitos sustentáveis contagiam a todos, se espalham e promovem um mundo muito mais saudável e consciente.

### **Dia da mulher com presente para a vida toda**

O dom da mulher em florescer inspirou a celebração da Unimed Jaboticabal ao Dia Internacional da Mulher.

Em evento promovido pela Prefeitura Municipal, a Unimed Jaboticabal esteve presente distribuindo mudas de árvores frutíferas. A ação, além de homenagear as mulheres por seus grandes dons, também foi uma contribuição com o meio ambiente, inspirando a todos para ações de plantio e cuidados com a vida.

Uma ação sugestiva e perpétua!

## **16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

A postura anticorrupção e conduta ética da Unimed Jaboticabal acontece em todas as esferas e de todas as formas. O respeito às leis do país, a proteção ao patrimônio da instituição e a transparência em todas as suas ações acontecem de forma natural e contínua pois sempre fizeram parte do DNA da cooperativa.

A Unimed Jaboticabal relaciona-se e comunica-se com seus funcionários e cooperados com a máxima transparência que vai desde o processo de contratação até o apoio e incentivo ao desenvolvimento profissional, gerindo todas as relações com respeito, lealdade e evitando quaisquer situações que configurem conflitos de interesses. Tais atitudes se expandem para todas as relações que têm com clientes, fornecedores e comunidade e configuram como exemplo que incentiva a mesma postura entre todos.

A Política de Governança da Unimed Jaboticabal baseia-se em quatro princípios: Transparência, Equidade, Prestação de Contas e Responsabilidade Corporativa que consiste em incorporar considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações.

A relação da cooperativa com fornecedores é fundamentada com normas que inibem a corrupção através de cláusulas contratuais. Entre as normas estão a proibição de pagamento, presente ou promessa de vantagens que venham a influenciar ato ou decisão de pessoa ou agente público e impedimento ao incitamento para que o agente público deixe de executar ou venha a se abster de qualquer ato que implique na violação de suas obrigações legais. Também fazem parte das normas anticorrupção que, em todos os contratos firmados,

acordos financeiros, faturas e relatórios devem estar transcritos detalhadamente e fielmente o que foi contratado, assim como as atividades e transações efetuadas no âmbito da execução do contrato. Em relação aos pagamentos efetuados às empresas contratadas, as normas estabelecem que devem ser integralmente de acordo com as condições especificadas no ato do contrato, assim como a efetuação do pagamento deverá ser feita única e exclusivamente ao fornecedor, ficando totalmente proibido a terceiros a participação, direito ou interesse sobre o valor contratado.

O fluxo de movimentação financeira da cooperativa é acompanhado pelo departamento contábil e monitorado por auditoria externa. Há ainda o departamento de auditoria interna que acompanha e analisa as contas hospitalares que são submetidas diretamente ao diretor superintendente.

## Código de Conduta

O Código de Conduta Unimed Jaboticabal, adotado em 2016, é um documento formal que fornece as diretrizes para manter padrões de comportamentos éticos elevados no âmbito profissional e pessoal, norteando as condutas e relações para cooperados, dirigentes e colaboradores.

O alinhamento da postura ética, íntegra e respeitosa nas relações contribui para a expansão do negócio com atitudes profissionais que inibam todas as formas possíveis de corrupção.

Todas as ações devem estar em consonância com o cooperativismo e com as melhores práticas, representando um estímulo à total transparência e honestidade em todas as iniciativas dos envolvidos.

O documento representa um estímulo à valorização de diversas temáticas, entre elas o respeito aos direitos humanos, a extinção da discriminação e preconceito, a segurança da informação, a propriedade intelectual e as normas e condutas para a difusão de informações em veículos de comunicação. Também estão incluídos os cuidados necessários ao uso da marca, do patrimônio e dos recursos utilizados nas operações da cooperativa, assim como o respeito que deve estar presente na postura e atitude individual e nos relacionamentos pessoais, impedindo quaisquer formas de assédio moral e sexual que possam ser advindas através de vestimentas, consumo de álcool ou outras drogas, ou ainda atitudes onde prevaleçam conflitos de interesses e favorecimento por meio de vantagens e brindes.

O Código de Conduta agrega valor aos serviços, apoia o crescimento tanto da cooperativa, quanto do colaborador, cooperado e dos fornecedores, promovendo a conscientização coletiva a respeito dos princípios adotados.

## 17 - Parcerias e meios de implementação

### Doação de Tecidos para confecção de máscaras de proteção

Em ação de apoio à comunidade para o enfrentamento do coronavírus, a Unimed Jaboticabal realizou a doação de tecidos à Casa do Artesão para a produção de máscaras de proteção que foram distribuídas gratuitamente para a comunidade.

O tecido doado pela cooperativa contribuiu para a confecção de 150 máscaras. O trabalho de confecção das máscaras foi realizado por costureiras voluntárias da Campanha Máscara Amiga que destinou o material produzido para as pessoas de maior vulnerabilidade como idosos, pessoas de baixa renda e em situação de rua para que tivessem acesso à proteção.

