

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO AO PACTO GLOBAL 2021

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

Ramo: Cooperativa Médica de Serviços de Saúde

Período de Relato: de 20/02/2021 até 19/02/2022

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

Promover a saúde dos clientes através de ações de cuidado integrado, fundamentados em uma gestão voltada para a *compliance*.

Valores

Ética e Integridade: agir com transparência, respeitando os acordos estabelecidos, preocupados em entregar valor, confiabilidade e segurança.

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: executar nossos processos com credibilidade, comprometidos com o resultado, respeitando clientes, colaboradores e cooperados.

Compliance: cumprir com regras, legislações e padrões que conduzem o nosso negócio.

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 mantiveram presente no ano de 2021 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.

Nota: na atualização dos valores da cooperativa, foi incluído o tema *Compliance*, como um dos principais norteadores do modelo estratégico.

PALAVRA DO PRESIDENTE

Neste relatório apresentamos nosso compromisso com a sustentabilidade e com nossos valores. Nossa cooperativa segue com a preocupação de manter o ambiente íntegro e livre de irregularidades.

No ano em que passou, revisamos nosso Código de Conduta, utilizando os princípios estabelecidos pelo sistema confederativo nacional, com o intuito de expressar nossos valores. Além das leis vigentes, o documento serve como guia para nortear as atitudes e os comportamentos de todos os colaboradores, terceiros e parceiros de negócios.

Ainda dentro deste mesmo contexto, a operadora vem implementando requisitos das Resoluções Normativas – RN – número 443 e 452, publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Ambas resoluções trazem importantes reflexões acerca de requisitos de governança, integridade, gerenciamento de riscos e conflitos de interesse, temas de extrema relevância no cenário atual.

Dentro destas premissas, permanecemos investindo nas pessoas e na melhoria de seus processos de trabalho, promovendo a cultura da transparência, da ética e da integridade.

Seguramente 2022 está desenhando novamente um cenário de incertezas, trazendo novos desafios para a gestão da cooperativa, que precisa permanecer atenta e arrojada às novas demandas de mercado.

MD. Reginaldo Oliveira Rosa

Presidente

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 política 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 e os valores da 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, dependendo das competências exigidas pela vaga aberta.
- *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.
- *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 2021, foram aproximadamente 1.580 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, 15% são beneficiados com o auxílio educação.
- *Indicadores de Pessoa:* 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 de forma humanizada e respeitosa, sendo realizado entrevista de desligamento caso seja opção do colaborador desligado responder. 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 educador físico.

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 e agora, o WhatsApp. Todas as manifestações são registradas no programa *CRM-Gestao de Relacionamento com Cliente*, módulo no software do ERP da TOTVS, que gera protocolos de atendimento ao cliente. O retorno é fornecido diretamente pela área que está atendendo a demanda 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 e as empresas da região, 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. Em 2021, deu-se início ao processo de atualização do plano, o qual será reajustado em 2022.

- *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; 7º Gestão do Sigilo e Confidencialidade das Informações. 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 2021, 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:

- *Convenção Coletiva do Trabalho:* adota-se anualmente as práticas trabalhistas norteadas pela Convenção Coletiva do Trabalho da categoria dos estabelecimentos de saúde.

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.

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 2 – 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, 600 Kg de lixo seco.
- *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 2 – 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.