

MANUAL



RESPONSABILIDADE SOCIAL



*Programa de
Responsabilidade Social
eticamente correto da
Unimed do Brasil*



Unimed do Brasil
Confederação Nacional das Cooperativas Médicas
Alameda Santos, 1.827 - 15º andar - 01419-909 - São Paulo - SP
Fone: (11) 3265-9573/9858
www.unimed.com.br

ÍNDICE

<i>APRESENTAÇÃO</i>	03
<i>MENSAGEM DO PRESIDENTE</i>	05
<i>MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE CURADORES DA FUNDAÇÃO UNIMED</i> ..	06
<i>MENSAGEM DO DIRETOR DE MARKETING E DESENVOLVIMENTO</i>	07
<i>REDE SISTÊMICA</i>	08
<i>CRIANDO A ESTRUTURA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA</i>	09
<i>POR QUE VALE A PENA IMPLANTAR UM PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL?</i>	11
<i>MISSÃO E VISÃO</i>	12
<i>OBJETIVOS</i>	12
<i>OS CLIENTES (OU BENEFICIÁRIOS)</i>	13
<i>OS PASSOS DA ESTRUTURAÇÃO</i>	15
<i>COMO IMPLEMENTAR A PRÁTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA UNIMED BRASIL</i>	20
<i>ITENS PARA SE ELABORAR UM PROJETO SOCIAL</i>	35
<i>INDICADORES PARA MONITORAR A IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA PRÁTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COOPERATIVA</i>	37
<i>AÇÕES</i>	37
<i>BALANÇO SOCIAL</i>	45
<i>REFERÊNCIAS E FONTES BIBLIOGRÁFICAS</i>	52

APRESENTAÇÃO

A prática da responsabilidade social Empresarial começou a ser difundida com maior frequência no Brasil a partir de 1995, embora seja antiga em países desenvolvidos. Hoje é vista como parte da estratégia de negócio, do diferencial competitivo e da missão organizacional das empresas.

A cada dia se constrói um novo mundo, em que as transferências de experiências de cada setor irão, em um futuro não distante, alcançar o equilíbrio que terão obrigatoriamente como fluídos permanentes das redes sociais: o meio ambiente, a igualdade de direitos, o acesso universal às mesmas oportunidades e a solidariedade.

Para as Unimed, faz-se premente uma abordagem que, inserida nos princípios da filosofia cooperativista, possa estar alicerçada em eixos de atuação que viabilizem o desenvolvimento sustentável, sendo o próprio cooperativismo um excelente modelo de economia solidária.

De maneira objetiva, a construção de um novo mundo pressupõe uma profunda mudança na orientação das organizações, tanto do mercado quanto estatais e da sociedade civil.

Para o Sistema Unimed, a Responsabilidade Social tem uma característica diferente: tratar a saúde como objetivo a ser alcançado, que a constituição da Organização Mundial de Saúde (OMS) define como um “estado de completo bem estar físico, mental e social, e não somente à ausência de infecções e enfermidades”.

Assim, a manutenção, prevenção e promoção da saúde estão intimamente relacionadas à qualidade de vida das pessoas. Sob outra perspectiva, a humanização do atendimento médico e o acesso à saúde para as camadas menos favorecidas é um desafio e tanto. Principalmente, quando temos o dever de tratar o cooperativismo de maneira exógena, contaminando as outras áreas e gerando uma grande rede cooperativa mundial, que possibilite uma democratização da produção de riquezas.

Cabe às Unimed fazerem o seu papel de agentes transformadores - que têm como valor maior o ser humano e a ética -, contribuindo para a construção da cooperação universal.

COMPOSIÇÃO DIRETORIA DA UNIMED DO BRASIL

Dr. Celso Corrêa de Barros - Presidente
Dr. Almir Gentil - Diretor de Marketing e Desenvolvimento
Dr. João Batista Caetano - Diretor de Integração Cooperativista
Dr. Arnaldo Silvestre Mallmann - Diretor de Administração e Estratégia

COMPOSIÇÃO DIRETORIA DA FUNDAÇÃO UNIMED

Dr. Celso Corrêa de Barros - Presidente Executivo
Dr. Luiz Carlos Lopes Moreira - Executivo Administrativo Financeiro
Dr. Sérgio Augusto Triginelli - Executivo de Educação Cooperativista
Dr. Almir Gentil - Executivo de Desenvolvimento e RS
Dr. Luiz Carlos Misurelli Palmquist - Presidente do Conselho de Curadores
Luiz Eduardo Barreto Perez - Superintendente

MEMBROS DO CONSELHO DE CURADORES DA FUNDAÇÃO UNIMED

Presidente do Conselho: Dr. Luiz Carlos Misurelli Palmquist

Vice-presidência: Antônio Fernandes Ventura

Curadores: Dr. Nelson Machado de Lima - Federação Equatorial

Dr. João Batista Caetano - Federação MG

Dr. Mauro Moíños de Andrade - Federação BA

Dr. Dalmo Claro de Oliveira - Federação SC

Dr. Gerson Tomé Marino - Federação ES

Dr. Luiz Carlos Misurelli Palmquist - Federação PR e Mercosul

Dr. Dagoberto José da Silva - Federação RJ

Dr. Nilson Luiz May - Federação RS

Dr. Rafael Moliterno Neto - Federação Bandeirantes

Dr. Maud Nogueira Fragoas - Uniodonto do Brasil

Dr. Jorge Roberto Cantergi - Unimed Seguradora

Dr. José Carlos Servilha - Usimed do Brasil

Dr. Antônio Fernandes Ventura - Unicred do Brasil

MEMBROS DA COMISSÃO INSTITUCIONAL UNIMED

Sra. Leonir Zacarias de Souza - Mercosul

Dr. Walmore P. Siqueira Jr. - Mercosul

Dr. Maurício Viggiano - Goiânia

Dr. Wagner Morandini - São Paulo

Sra. Silvana Scarpino - São Paulo

Dr. Eduardo Augusto Bordallo - Rio de Janeiro/Espírito Santo

Sr. Herval da Costa Bezerra Júnior - Rio de Janeiro/Espírito Santo

Dr. Ricardo Vidigal Paulucci - Minas Gerais

Sra. Melvira Cassini - Minas Gerais

Dr. Rafael Moliterno Neto - Unimed Seguradora

Dr. Mohamad Akl - Central Nacional Unimed

Sr. Marco Aurélio Menegaz - Central Nacional Unimed

Dr. Almir Gentil - Unimed do Brasil

Sra. Maria do Carmo Scervino Cardoso - Unimed do Brasil

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Sistema Unimed tem uma rica tradição de envolvimento com a sociedade. Grande parte das nossas cooperativas mantém vínculos estreitos com as comunidades onde estão instaladas, a ponto de se tornarem uma referência importante para o bem estar dos cidadãos.

Agir de maneira socialmente responsável é obrigação de todos, mas com certeza as cooperativas médicas são mais vocacionadas para esse comportamento. Está na raiz da nossa profissão agir com vistas ao bem comum.

A Unimed do Brasil, consciente de seu papel catalizador de iniciativas que busquem o aprimoramento do ser humano, está decidida a empenhar-se na difusão de conceitos e modelos de participação socialmente responsável por suas filiadas.

Este Manual faz parte desse esforço, e traduz nossa esperança de construir um país mais justo e melhor atendido em suas necessidades de desenvolvimento social.



Celso Corrêa de Barros
Presidente da Unimed do Brasil

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE CURADORES DA FUNDAÇÃO UNIMED

De tempos em tempos, algumas expressões, de tanto serem usadas, perdem seu sentido original e a força do seu real significado. E muitas delas passam a ser usadas sem o compromisso com seu propósito inicial. A excessiva utilização dos termos “responsabilidade social” e “empresa cidadã”, inclusive por quem desconhece totalmente seu real significado, tende a desgastar a força da expressão.

Posição diametralmente oposta tem tomado as Unimeds ao tratar sua relação com a comunidade onde estão inseridas. Pelo vezo próprio do cooperativismo, temos realizado ações visando atender às demandas e necessidades tanto dos funcionários, dos cooperados, bem como da comunidade aonde nos integramos. O resultado é o fortalecimento dos laços que integram o cooperativismo médico na comunidade.

Este Manual de Responsabilidade Social deve ser recebido como um serviço prestado pela Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed a todas as cooperativas, visando disciplinar, padronizar e dar eficiência as ações tomadas tanto em conjunto como individualmente. Vem em boa hora, ensinar-nos que estas ações devem fazer parte de um programa permanente de trabalho, e que seus resultados devem ser acompanhados e quantificados, para que possam balizar as necessárias ações subseqüentes.



Luiz Carlos M. Palmquist
*Presidente do Conselho de
Curadores da Fundação Unimed*

MENSAGEM DO DIRETOR DE MARKETING E DESENVOLVIMENTO

A moderna compreensão do que seja Responsabilidade Social reparte com o cooperativismo de trabalho promovido pela Unimed um fundamento comum, o solidarismo. Na raiz do movimento unimediano reside a preocupação em atuar de forma ativa para o bem estar das comunidades onde se instala, gerando riqueza social, trabalho digno e qualidade de vida.

As cooperativas médicas, presentes em mais de 80% do território nacional, têm um compromisso permanente com as populações à sua volta. Agente econômico importante, com papel social claramente definido, a Unimed é uma eterna promotora de práticas éticas e morais que reforcem seu engajamento na cidadania solidária.

Este Manual, ao apresentar a política de Responsabilidade Social Unimed, propõe-se a contribuir para essa imbricação ainda maior com a malha social. Através dele, se poderá acompanhar de maneira organizada as ações cidadãs e aferir seus resultados de acordo com critérios de avaliação precisos, capazes de em curto prazo fornecer subsídios para o efetivo balanço social de nossa organização.

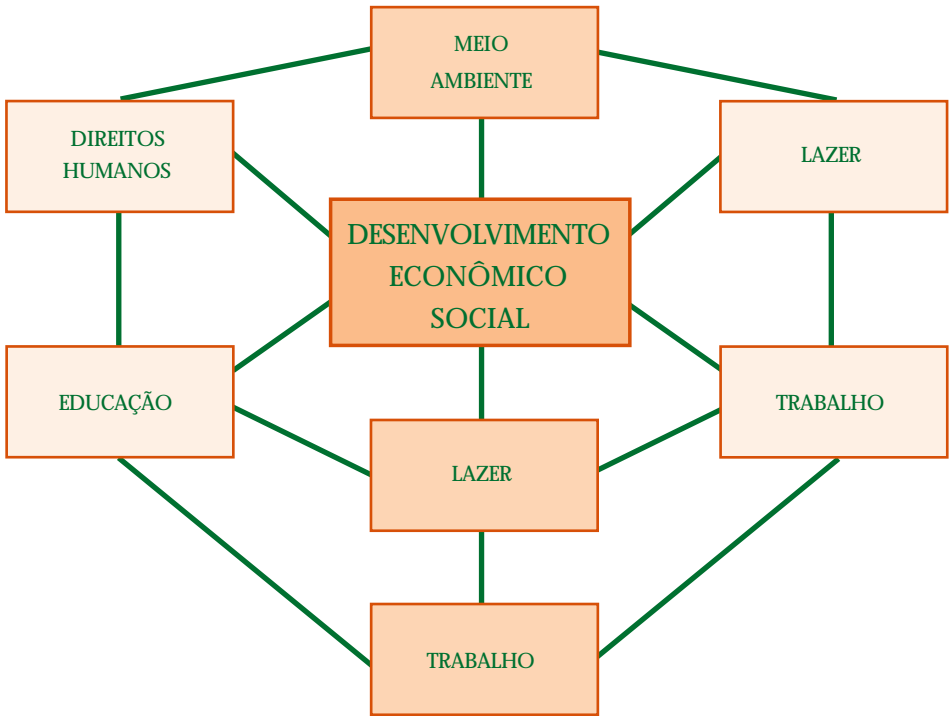
Trata-se de um trabalho sintonizado com as melhores práticas e fundamentações filosóficas que norteiam a função social das empresas eticamente comprometidas, e surge com o apoio objetivo da Comissão Institucional Unimed e da Fundação Unimed, braços do Sistema Unimed profundamente envolvidos com o desenvolvimento de políticas de Responsabilidade Social.

A Unimed é cidadã exemplar, e este Manual pode se constituir em sua declaração pública de compromisso com o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária e solidária.



Dr. Almir Adir Gentil
*Diretor de Marketing e Desenvolvimento da
Unimed do Brasil - Executivo de Responsabilidade
Social da Fundação Unimed*

REDE SISTÊMICA



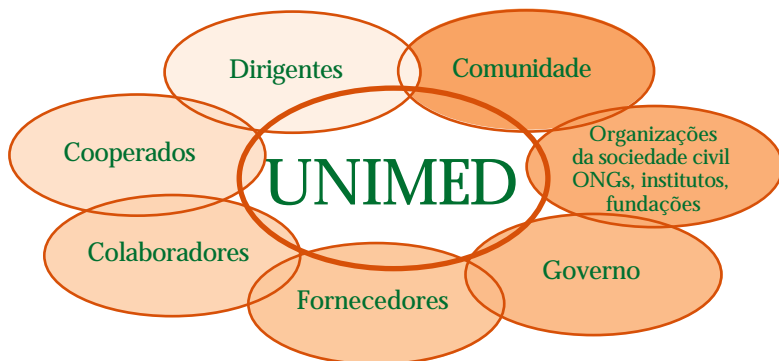
CRIANDO A ESTRUTURA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA

São várias as formas de conduzir as cooperativas médicas e o nosso país a um novo tipo de comunidade. Para que possamos viver com uma melhor qualidade de vida, inúmeros são os aspectos a serem tratados. A Responsabilidade Social é uma forma de gestão, de relacionamento ético com todos os públicos que interagem com a cooperativa, no âmbito interno e externo.

Muitas Unimed confundem ação social com um programa de responsabilidade social. Também, fazem confusão entre projetos sociais e ações sociais para seus clientes, como, por exemplo, caminhada da 3ª idade e patrocínio a algum clube de futebol. Essa prática, que mistura conceitos e técnicas diversas, vem de uma concepção antiga, ligada a filantropia - em que as empresas doam sem saber muito a quem e sem medir o impacto e os resultados - ou ao marketing. Como não se tem nem uma política de doações, a ação social e o marketing são muitas vezes colocados no mesmo pacote, sem as devidas precauções, o que pode causar danos para a imagem da Unimed e uma imensa confusão na cabeça das pessoas.

A ação social é uma prática geralmente pontual, em alguma data comemorativa, e que pode envolver os mais diversos públicos da Unimed, como uma caminhada para os clientes da 3ª idade, uma doação para alguma instituição filantrópica, um apoio a algum esportista, dentre outros exemplos.

Como ressaltamos anteriormente, a responsabilidade social é uma maneira de gerir a cooperativa, com base na ética e em valores humanos. Assim, está diretamente ligada à filosofia e à forma de gerir o relacionamento da Unimed com seus diversos públicos, interno e externo (vide figura):



Conclui-se, portanto, que a Responsabilidade Social engloba a ação social direcionada aos mais diversos públicos, sejam clientes, como os que estão na “melhor idade”, ou familiares de colaboradores.

A grande novidade é que é gerida estrategicamente, com orçamento previsto e incorporado no planejamento de gestão. Passa-se, então, da antiga filantropia (em que eram doados recursos sem nenhum planejamento) para o investimento social, com objetivos claros a serem alcançados, participação e envolvimento da cooperativa na elaboração e execução dos projetos, monitoramento dos impactos e avaliação constante da ação.

Importante lembrar que a Unimed possui diferentes objetivos que podem ser divididos em dois grupos:

objetivos sociais: como melhorar a qualidade de vida da comunidade próxima, financiar ajuda a uma ONG, contribuir e incentivar pesquisa científica para uma doença específica;

objetivos corporativos: fidelizar clientes e aumentar as vendas dos planos de saúde, a notoriedade pública, a satisfação e fidelidade de seus colaboradores, bem como a qualidade de seus produtos.

POR QUE VALE A PENA IMPLANTAR UM PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL?

A “grande sacada” da responsabilidade social é justamente fazer a união de objetivos, em que um programa bem estruturado traz o fortalecimento da comunidade e da cooperativa, com retorno de capital humano (investimento social), e econômico, com desenvolvimento sustentável (fortalecimento da marca, retorno de mídia, visibilidade, não agressão ao meio ambiente etc.).

Hoje, a responsabilidade social faz parte do desenvolvimento do negócio, da estratégia competitiva e de marketing. É ela que agrega valor à Unimed, ao promover a qualidade de vida, da saúde e o envolvimento comunitário.

Assim, o cliente vê a Unimed não mais como um simples plano de saúde e sim como uma cooperativa que faz parte da comunidade, se preocupa com seus membros e ajuda a promover seu desenvolvimento.

Por sua vez, o cooperado que enxergava a cooperativa como um convênio, começa a participar de maneira ativa da Unimed, pois ela abre espaço para sua colaboração na gestão e na prática social, contribuindo para o desenvolvimento do seu negócio e da sua comunidade, o que, fatalmente, irá também diferenciá-lo no mercado.

Já o colaborador passa realmente a “vestir a camisa Unimed”, pois sente orgulho em trabalhar em uma cooperativa cidadã que: promove o seu aprimoramento, incentiva o seu trabalho voluntário, dá oportunidades para que possa usar a sua criatividade em benefício comum, importa-se com sua família, visto que tem em si esse mesmo espírito. Vale ressaltar ainda que no desenvolvimento da responsabilidade social interna, o colaborador pode desenvolver habilidades no trabalho voluntário e aplicá-las na Unimed, melhorando a produtividade, o clima organizacional e o ambiente de trabalho.

Os ganhos são enormes, atingindo todos os setores da cooperativa, qualquer que seja seu porte. Não importa a quantidade de recurso, mas sim o planejamento, envolvimento dos participantes e determinação para se alcançar os objetivos. Os benefícios serão sentidos diariamente, na alegria em se promover o bem comum e no êxito da Unimed.

Alguns pontos de reflexão para se definir o programa

Os primeiros pontos a serem tratados para preparar as Unimeds são os que dizem respeito à sua organização e estrutura, que são alicerçadas na doutrina cooperativista, tornando-as diferentes de qualquer outra empresa de mercado.

A MISSÃO

Por que a cooperativa faz o que faz, a razão dela existir, o propósito da organização. A missão da cooperativa informa pelo que, no fim, ela deseja ser lembrada.

Ex: “Promover a saúde de nossos clientes e colaboradores, divulgando os valores do cooperativismo e da solidariedade para a comunidade”

A VISÃO

Exprime o que a cooperativa vislumbra de seu futuro, o que ela quer se tornar. Aqui lembramos aquela antiga pergunta: “Para que serve a Utopia?”

Ex: “Ser excelência em planos de saúde, na cooperação e na responsabilidade social cooperativista”

OBJETIVOS

Objetivo Geral (Metas)

É o agrupamento de três a cinco objetivos que vão delinear a direção fundamental e de longo alcance da cooperativa.

Objetivos Específicos

Níveis específicos e mensuráveis de realização e transformação social.

OS CLIENTES (OU BENEFICIÁRIOS)

São aqueles que devem ser satisfeitos para que a cooperativa alcance resultados.

O cliente primário é o beneficiário final do trabalho, aquele cuja vida é transformada, por exemplo: crianças em internação nos hospitais.

O cliente secundário são os voluntários, cooperados, colaboradores, parceiros, fontes de referência e outros que devem sentir-se satisfeitos com o trabalho.

Valor para o cliente

É aquilo que satisfaz as necessidades do beneficiário, sejam elas relacionadas ao bem estar físico, social e mental; seus desejos, que remetem a onde, quando e como o serviço é prestado, e as aspirações, que são os resultados almejados a longo prazo.

O esforço nesta etapa está em se colocar no lugar do beneficiário e contar com sua participação ao elaborar o projeto, a fim de garantir sua satisfação na implantação e obter resultados por meio de ações que vão ao encontro das necessidades da comunidade.

Alguns pontos chave:

É importante conhecer os líderes comunitários e chamá-los para reuniões na elaboração dos projetos. Eles serão a ponte e o “termômetro” entre a comunidade e o projeto.

Muitas vezes a nossa percepção é baseada em uma vivência distante da realidade da comunidade, e, presunçosamente, achamos que temos razão em uma série de coisas. Cautela e humildade são partes essenciais da responsabilidade social.

Resultados

É o resultado final da cooperativa na área de responsabilidade social, que pode ser medido pelo número de “vidas transformadas”, tanto no ambiente interno quanto no externo, em termos de comportamento, saúde, educação, esperança e capacidade das pessoas. Os resultados acontecem nos dois ambientes, já que se refletem mutuamente.

O monitoramento dos resultados é medido por uma série de indicadores, que ajudam a mensurar o retorno do investimento social, como por exemplo:

- ✓ Quantidade de pessoas que foram atendidas;
- ✓ Quantidade de matérias que foram publicadas espontaneamente na mídia;
- ✓ Se antes a cooperativa sofria com processos judiciais pelas mais diferentes causas, como estão o número de novos processos e quais as decisões depois da implantação do programa de responsabilidade social;
- ✓ O grau de envolvimento e satisfação do colaborador;
- ✓ O nível de dupla militância e engajamento dos cooperados;
- ✓ Aumento de participação em encontros e eventos destinados aos cooperado;
- ✓ Aumento de vendas de planos de saúde;
- ✓ Reconhecimento público e da comunidade (convites para palestras, menções honrosas, títulos concedidos, prêmios);
- ✓ O relacionamento com as co-irmãs, em questões de cooperação, intercâmbio etc..

OS PASSOS DA ESTRUTURAÇÃO

1. *Visão e Missão*

1. A declaração de missão deve ser curta e possuir foco direcionado. Ela precisa dizer porquê a cooperativa faz o que faz e não os meios pelos quais ela faz. A missão necessita, sempre que for lida, inspirar cada cooperado, colaborador, voluntário ou parceiro. As pessoas têm de acreditar e introjetar a missão como balizador e norteador de toda a ação, para que a responsabilidade social seja adotada por todos.
 - 1.1 É importante ter em vista que a missão, para ser incorporada, deve ser criada com a participação do maior número de pessoas da Unimed. Participação é essencial para o envolvimento dos cooperados e colaboradores.
 - 1.2 Comece com algumas idéias e submeta a um grupo pequeno de pessoas. Envolve-as e crie alguns modelos de missão.
 - 1.3 Posteriormente, apresente os modelos às outras pessoas que formam a cooperativa e opte pelo que for o mais representativo à coletividade. Advertência: Nunca subordine a missão ao dinheiro.
 - 1.4 A visão e missão estão intimamente interligadas. A visão serve para fazer a missão caminhar. Os cooperados e colaboradores devem sempre ser convidados a fazer um link entre a visão da cooperativa e suas ações diárias.
 - 1.5 Esse processo de criação da visão e missão precisa ser muito bem elaborado para que as metas estejam sempre em alinhamento com aqueles. Quando o processo é pouco participativo e precocemente apresentado, a missão é constantemente alterada.
 - 1.6 A visão é praticamente inalterável por um bom espaço de tempo. Só quando ela é alcançada faz-se necessário criar outra para que continue o processo de desenvolvimento da cooperativa.

2. *Código de Ética*

É imprescindível que a cooperativa transpareça para todos os seus públicos a maneira como ela se posiciona eticamente frente às mais diversas áreas e situações. Os valores éticos do Sistema Unimed devem ser transparentes, claros e utilizados pelos dirigentes, cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço.

São considerados valores éticos: honestidade, integridade, lealdade, compromisso, justiça, respeito ao próximo, solidariedade, cooperação e compaixão. A manutenção dos valores éticos ajudará o Sistema Unimed:

- ✓ a desenvolver relações sólidas com clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços;
- ✓ a reduzir o número de processos legais e de contingências;
- ✓ a negociar conflitos de interesses e assegurar o cumprimento das leis.

O código de ética traduz o comportamento da Unimed, seus valores, sua fundamentação filosófica e doutrinária em relação a:

2.1 cooperados - direitos e deveres, responsabilidade perante a cooperativa, cliente, colegas, colaboradores, sociedade e ao cooperativismo, conseqüências do descumprimento da ética médica e cooperativista;

2.2 colaboradores - direitos e deveres, responsabilidades perante os colegas, cooperados, comunidade, cooperativa e sua profissão;

2.3 responsabilidade perante o negócio da cooperativa;

2.4 procedimentos quanto à admissão e demissão de cooperados e colaboradores;

2.5 concorrência;

2.6 responsabilidade frente a clientes e à comunidade, na abordagem de venda, dentre outros exemplos;

2.7 fornecedores;

2.8 autoridades governamentais.

O código de ética, depois de elaborado e formalmente instaurado na cooperativa, torna-se um poderoso instrumento de gestão na resolução de conflitos internos e com os *stakeholders* da cooperativa. Assim, sempre que houver um conflito com alguma parte, é acionado o código de ética para a resolução do impasse.

Para criar o código de ética é importante abrir canais de participação como reuniões, comitês de trabalho etc., a fim de que as pessoas possam contribuir na sua formulação e, posteriormente, avaliar os resultados de sua implantação, corrigir os desvios de ação e redirecionar a conduta.

Passos para montar o código de ética:

Faça uma pesquisa em outras instituições, cooperativas e empresas, a fim de efetuar uma análise do código de ética;

✓ Promova uma reunião das pessoas que, de alguma forma, se identificam com a cooperativa e com a ética cooperativista e humanista.

Marque um local e horário que favoreçam a maioria e envie, com antecedência, uma CARTA CONVITE impressa.

É muito importante que nesta primeira reunião estejam presentes os membros do Conselho Administrativo.

✓ Para esta primeira reunião sugerimos a seguinte pauta:

- O que é a Responsabilidade Social?
- Por que o assunto Responsabilidade Social interessa aos cooperados?
- O que está previsto sobre Responsabilidade Social no Estatuto da Cooperativa e na filosofia cooperativista?
- Pontos Favoráveis e Pontos Desfavoráveis em relação à implantação de um Código de Ética no contexto atual da cooperativa (acreditamos que não haverá nenhum negativo).

✓ Inicie a reunião solicitando a cada um dos presentes que fale sobre os motivos de estarem ali pensando sobre a estruturação de um Código de Ética.

✓ Faça a leitura e reflexão de um ou mais textos sobre a ética e a responsabilidade social (os textos podem ser adquiridos na Fundação Unimed);

✓ Faça a leitura, para a informação e conhecimento, do que está previsto no ESTATUTO da Cooperativa (se houver) com relação à Ética e Responsabilidade Social (em relação a cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, governo, comunidade etc.).

✓ Proponha um debate sobre os PONTOS FAVORÁVEIS e PONTOS DESFAVORÁVEIS com relação à implantação da Responsabilidade Social e do código de ética no contexto atual da Unimed.

Registre os pontos levantados pelo grupo, de forma bem visível, em um *flip-chart*, durante o debate.

2ª etapa:

✓ Faça com o grupo o seguinte exercício:

a) Reproduza a tabela abaixo, distribua a todos os participantes da reunião e solicite que cada um registre, de forma sintética, uma lista individual das INQUIETAÇÕES e NECESSIDADES que percebe com relação aos diversos setores de atuação da cooperativa/ empresa.

EXERCÍCIO DA “GAVETA DESARRUMADA”

INQUIETAÇÕES e NECESSIDADES que eu percebo em minha cooperativa com relação à responsabilidade social e à ética.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

b) Reúna o grupo novamente e com base nos registros individuais faça agora uma lista das INQUIETAÇÕES e NECESSIDADES que eles têm e/ou percebem com relação aos diversos setores de atuação da Unimed. Esta lista deve ser resultado de um consenso e não de uma votação.

INQUIETAÇÕES e NECESSIDADES que este grupo percebe em nossa cooperativa.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

c) Faça uma seleção, juntamente com o grupo, dos pontos levantados que são atribuições do Código de Ética. Procure organizar os itens por assunto.

COMO IMPLEMENTAR A PRÁTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA UNIMED DO BRASIL

Como já informamos anteriormente, a responsabilidade social é uma forma de gestão alicerçada em valores éticos e deve abranger o desenvolvimento humano e tecnológico, bem como o meio ambiente, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável.

Posteriormente à criação do código de ética, o primeiro passo é definir a política da cooperativa em relação a cada um dos três eixos sugeridos, em âmbito interno e externo. A intenção é contemplar os diversos públicos que se relacionam com a cooperativa.



Exemplo de uma política para Meio Ambiente:

INTERNO

1. Fazer uma coleta seletiva de lixo - papel, vidro, metal e plástico.
 - 1.1 Compre latas de lixo coloridas e cole etiquetas de acordo com o que se quer separar.
 - 1.2 Coloque as latas em locais de fácil visualização e acesso aos departamentos.
 - 1.3 Escolha os locais juntamente com os colaboradores. Utilize e-mails ou reúna a equipe no final do expediente.
2. Economizar papel, utilizar papel reciclado.
 - 2.1 Utilize frente e verso das folhas.
 - 2.2 Pesquise junto aos colaboradores, prefeitura, conselhos regionais sobre as entidades que recebem papel, a fim de reciclá-lo.
 - 2.3 Separe o papel que não pode ser reaproveitado e junte para doá-lo às instituições.
 - 2.4 Procure comprar papel reciclado dessas instituições, o que além de preservar as árvores garante a sustentabilidade de organizações da sociedade.

- 3.3 Divulgue as dicas semanalmente nos instrumentos de comunicação de que a cooperativa disponha (*e-mails*, *house-organ* (jornal interno), quadro de avisos, boletas, cartas etc.).
 - 3.4 Promova entre cooperados e colaboradores a participação na campanha de racionamento de energia, colocando uma caixa de sugestões para que possam interagir com a cooperativa.
 - 3.5 Publique as dicas nos instrumentos de comunicação interna, destacando as pessoas que participaram da Campanha.
4. Preparar as instalações sanitárias com equipamentos que economizam água (torneiras, mictórios, descargas inteligentes etc.), diminuir o consumo de água nas áreas externas.
 5. Divulgar entre os seus colaboradores, cooperados e clientes uma “lista dos produtos e empresas que preservam o meio ambiente.”
 - 5.1 Promova, por meio dos instrumentos de comunicação interna da cooperativa, o consumo consciente de seu público-alvo.
 - 5.2 Convide membros dessas empresas para fazer uma palestra e contar como é feita a responsabilidade social na empresa a que pertence.
 - 5.3 Estimule as pessoas a relatarem sua “mudança de hábito” de consumo, abrindo espaços no *house-organ* ou em outra publicação e mídia interna da Unimed.
 6. Consumir produtos de empresas que tenham uma política de preservação ambiental.
 - 6.1 Dar o exemplo é fundamental.
 - 6.2 Divulgue para colaboradores e cooperados os produtos consumidos e por que são preferidos.
 7. Utilizar na cooperativa equipamento inteligente de consumo de energia - são aqueles que possuem um dispositivo de corte de energia ou redução após alguns minutos sem utilização.
 8. Incentivar e estimular o uso de transporte alternativo que não polua o meio ambiente.
 9. Equipar a frota de veículos com gás natural (caso exista).

EXTERNO

1. Não se relacionar com fornecedores que destróem ou prejudicam o meio ambiente.
 - 1.1 Ao contratar um fornecedor, peça que apresente a política ambiental da empresa, verifique se ela possui certificados de qualidade (tipo ISO 14000).
 - 1.2 Procure informações sobre o envolvimento da empresa em escândalos ambientais. Se houver registros saiba qual foi a ação empreendida pela organização para sanar o problema.
 - 1.3 Tome bastante cuidado com a associação de marcas para que a Unimed não se envolva ingenuamente em um escândalo ambiental.
2. Evitar produtos que gerem resíduos.
3. Evitar ao máximo a utilização de produtos tóxicos.
4. Tomar as devidas providências quanto ao despejo de substâncias tóxicas no meio ambiente.
 - 4.1 Verifique a política de segurança adotada, EPI e cumprimento das normas.
 - 4.2 Peça regularmente informações e relatórios sobre os procedimentos e despejo de lixo hospitalar.
5. Trabalhar em parceria com fornecedores e clientes, principalmente hospitais, clínicas, postos de saúde, laboratórios, dentre outros.
6. Participar de campanhas em prol da conservação do meio ambiente.
 - 6.1 Convide os cooperados, colaboradores, familiares para participar.
 - 6.2 Promova caminhadas ecológicas para os familiares dos cooperados e colaboradores, com um ou mais professores de educação ambiental.
 - 6.3 Faça um concurso estimulando a dissertação sobre o meio-ambiente, envolvendo toda a “família Unimed”.
7. Apoiar iniciativas de grupos comunitários, ONGs, escolas e empresas que desenvolvam trabalhos de preservação ambiental.
8. Associar sempre a prevenção e promoção da saúde com a preservação ambiental, pois ambos são vetores da qualidade de vida.

Exemplo de uma política para Desenvolvimento humano:

INTERNO

1. Desenvolver na cooperativa os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos (anexo 1).
2. Obedecer aos princípios do Estatuto da Criança e Adolescente, promovendo a integração da criança na escola, com a família, lutando pela erradicação do trabalho infantil e contribuindo com iniciativas para a promoção da saúde da criança e adolescente (anexo 2).
3. Obedecer aos princípios da legislação trabalhista, oferecendo benefícios para os colaboradores.
4. Promover a diversidade étnica dentro da cooperativa.
 - 4.1 Caso a Unimed não tenha uma diversidade de etnias, promova no recrutamento de colaboradores e estagiários a inserção de diversas representações étnicas, como parte da política de contratação.
 - 4.2 Promova também a diversidade nos cargos de gerência e nos conselhos da Unimed.
 - 4.3 É importante não fazer da promoção da diversidade a ditadura das minorias, criando uma conduta discriminatória.
5. Promover a representatividade feminina entre colaboradores, e também em cargos de gerência e diretoria.
6. Disponibilizar vagas para pessoas portadoras de necessidades especiais.
 - 6.1 Faça uma pesquisa interna com os colaboradores pedindo sugestões para trabalhos em que podem ser utilizadas pessoas com necessidades especiais.
 - 6.2 Peça auxílio à APAE para a inserção das pessoas no ambiente da Unimed.
 - 6.3 O trabalho deve ter acompanhamento de um profissional especialista, que pode ser da própria APAE.
 - 6.4 É importante que a equipe receba um treinamento para receber o novo colega e que o apóie na execução do trabalho.
 - 6.5 As instalações devem estar em condições para atender o novo colega, e as adaptações podem ser orientadas pela APAE ou entidade responsável.

- 6.6 Faça um acompanhamento do desenvolvimento do colega no ambiente de trabalho e avalie a participação dos colaboradores. Para muitos trabalhos, as necessidades especiais se transformam em benefício revertido em alta produtividade, aumento da solidariedade interna e melhoria do clima organizacional.
7. Não discriminar os colaboradores temporários.
 - 7.1 Não discrimine os “temporários”, chamando-os a se integrar na equipe e a colaborar com a Unimed.
 - 7.2 Não dê benefícios inferiores como metade do valor do vale refeição dos colaboradores.
 - 7.3 Tente criar um plano de saúde que atenda a esses colaboradores, pois são também parte (mesmo que temporários) da cooperativa e fonte de disseminação da prática de responsabilidade social.
8. Promover a saúde em toda sua dimensão: um quadro de bem estar físico, mental e social (OMS).
9. Incentivar medidas de promoção da saúde tais como prática de esportes, eliminação do fumo no local de trabalho, exames periódicos obrigatórios, postura corporal e hábitos de trabalho saudáveis, incluindo também ambiente físico (arejado, bem iluminado, limpo) e instrumental adequado.
 - 9.1 Faça um planejamento com todas as atividades ligadas à promoção da saúde, incluindo um calendário.
 - 9.2 Crie uma campanha de comunicação para o calendário, escolhendo quais instrumentos serão os mais propícios para atingir e mobilizar o público-alvo.
 - 9.3 Faça campeonatos internos, podendo estender a familiares e fornecedores.
 - 9.4 Faça uma visita aos departamentos e observe os locais de trabalho quanto à iluminação, ventilação, materiais necessários, privacidade para trabalho, limpeza. Depois, peça a opinião dos colaboradores em uma pesquisa bem simples utilizando poucas perguntas, por exemplo: “o que você mudaria no seu ambiente de trabalho?”. Essas perguntas não precisam ter identificação e podem ser recebidas em uma caixa de sugestão.
 - 9.5 Informe aos colaboradores que pretende-se fazer melhorias, mas que tudo depende de um orçamento e será realizado dentro das possibilidades financeiras da cooperativa.

10. Criar mecanismos de ajuda a portadores de vícios, incentivando os colaboradores e cooperados a participarem dos grupos de apoio.
 - 10.1 Faça palestras sobre tabagismo, drogas, alcoolismo.
 - 10.2 Incentive as pessoas a procurarem grupos de apoio como o AA. A discricção é fundamental.
 - 10.3 Faça parcerias com as entidades afins, disponibilizando informações sobre o trabalho desenvolvido e como as pessoas podem solicitar ajuda, como funciona o trabalho etc.
 - 10.4 Encoraje os colaboradores e cooperados a participarem dos grupos de apoio a essas entidades, como voluntários.
11. Criar um sistema de recompensa (reconhecimento, destaque) aos colaboradores e cooperados que tenham hábitos de vida saudáveis.
 - 11.1 Mensalmente, faça uma entrevista com um cooperado e/ou um colaborador que tenha uma prática de vida saudável e, posteriormente, divulgue ao público interno da Unimed.
 - 11.2 Abra para a participação do público interno e crie, por exemplo, as “dicas da semana”, divulgando o nome das pessoas que as disponibilizaram.
 - 11.3 Após o almoço, pode ser feito um momento saúde, com aulas ministradas pelos próprios colaboradores sobre relaxamento, postura, exercícios para circulação, etc.
12. Apoiar a família dos colaboradores e cooperados, criando por exemplo um centro de estudo, com livros, videoteca, jogos etc.; disponibilizando creches; desenvolvendo programas de pré-natal; estimulando a participação em trabalhos voluntários junto aos companheiros e pais.
13. Avaliar sempre as necessidades dos colaboradores e cooperados em relação à família, encorajando práticas saudáveis.
 - 13.1 Faça campanhas de amamentação, vacinação, alimentação infantil.
 - 13.2 Solicite um pediatra para instruir as novas mães quanto aos cuidados com os bebês e crianças.
 - 13.3 Divulgue por meio dos instrumentos de comunicação da cooperativa informações sobre a saúde da criança.

14. Se possível, estender o plano de saúde às famílias dos cooperados e colaboradores, apoiando também a adoção.
15. Dar apoio aos colaboradores quando esses se ausentarem para tratar de assuntos referentes à família, oferecendo suporte, dentro das possibilidades.
16. Construir parcerias com outras Cooperativas locais para oferecer serviços aos colaboradores e cooperados.
17. Evitar normas e procedimentos internos que interfiram na vida familiar dos colaboradores e cooperados.
18. Usar ações da cooperativa como forma de incentivar os colaboradores e cooperados.
19. Evitar as demissões e criar uma política de demissão que privilegie a recolocação do profissional no mercado.
20. Adotar um programa de educação continuada em todos os níveis da cooperativa - administrativo, financeiro, dirigentes, RH, comunicação e especialização médica - bem como de desenvolvimento de talentos internos.
 - 20.1 Faça constar no orçamento da cooperativa a educação continuada e a ação na comunidade, como investimento em RH e marketing da atual gestão.
 - 20.2 Desenhe o projeto de forma que durante o ano todos os setores sejam treinados.
 - 20.3 Faça uma pesquisa de necessidades com os colaboradores.
 - 20.4 Utilize as Federações e a Universidade Unimed para fazer contato com as outras cooperativas, forme um grupo e rateie o treinamento, o que diminuirá significativamente os custos e os fará personalizados para o ambiente Unimed.
21. Crie um Comitê Educativo e dê total apoio ao seu desenvolvimento.
 - 21.1 Dentro da Filosofia da doutrina cooperativista, a educação continuada é prevista no 5º PRINCÍPIO: EDUCAÇÃO, TREINAMENTO E FORMAÇÃO, assim descrito: As cooperativas proporcionam educação e treinamento para os sócios, dirigentes eleitos, administradores e funcionários, de modo a contribuir efetivamente para o seu desenvolvimento. Eles deverão informar o público em geral, particularmente os jovens e os líderes formadores de opinião, sobre a natureza e os benefícios da cooperação.”

- 21.2 Obedecendo a esse princípio, os comitês educativos foram introduzidos nas cooperativas como órgãos previstos em seus estatutos, para promover a integração social e a educação voltada à difusão da filosofia cooperativista.
- 21.3 Sendo ideais para a articulação de programas educacionais e sociais, o trabalho dos Comitês pode ser desenvolvido por uma equipe multidisciplinar de profissionais de diferentes áreas, principalmente de saúde e humanas, ampliando a sua atuação para outro princípio do cooperativismo. O 7º princípio ou PREOCUPAÇÃO COM A COMUNIDADE é assim descrito: " as cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentado de suas comunidades, através de políticas aprovadas por seus membros."
- 21.4 É imprescindível que se observe os ganhos obtidos com a educação continuada e responsabilidade social:
- ♦ melhora da produtividade;
 - ♦ racionalização de custos;
 - ♦ melhora do clima organizacional;
 - ♦ os colaboradores e cooperados conseguem desenvolver habilidades no trabalho com as comunidades que só seriam obtidos em treinamentos com alto investimento financeiro;
 - ♦ a imagem institucional da cooperativa é fortalecida frente aos seus variados públicos de relacionamento: cliente, colaboradores, cooperados, famílias, empresas, organizações, governo e mídia;
 - ♦ A verba que seria aplicada em MKT, pode ser alocada em menor volume em responsabilidade social, com enorme ganho institucional;
 - ♦ A educação continuada de colaboradores e cooperados melhora o produto final de excelência da Unimed: atendimento em saúde.
- 21.5 Procure a Fundação Unimed para a estruturação e ajuda na implantação de um comitê educativo. Ela possui a soma das diversas experiências das Unimed e tem a missão de auxiliá-las.

22. Incentivar a produção artística interna.

- 22.1 Promova encontros entre os departamentos e as diversas especialidades médicas. Nesse evento, abra espaço para que os cooperados e colaboradores possam revelar talentos como cantar, recitar poesias, dançar, fazer alguma intervenção teatral etc.
- 22.2 Promova um sarau, estimulando a produção interna.

- 22.3 Estenda as atividades aos familiares.
 - 22.4 Incentive a aprovação de projetos nas leis de incentivo à Cultura. As informações podem ser conseguidas no site www.minc.gov.br ou na Fundação Unimed.
 - 22.5 Incentive a formação de corais e grupos de teatro dos colaboradores, aportando recursos necessários para o seu desenvolvimento.
23. Promover o desenvolvimento de carreiras (criar um plano de cargos e salários baseado na qualificação, esforço, capacidade de relacionamento e responsabilidade social individual).
24. Ajudar a colocar todos os filhos dos colaboradores na escola.
25. Fornecer sempre informações sobre o desempenho financeiro da cooperativa a todos os públicos da Unimed.
26. Incentivar o voluntariado e sua sistematização em todos os segmentos e públicos da cooperativa.
- 26.1 “O voluntário é o jovem ou o adulto que, por interesse pessoal e espírito cívico, dedica parte de seu tempo, sem remuneração alguma, a atividades voltadas ao bem estar social ou a outros campos”. (ONU)
 - 26.2 Em boa parte das Unimeds, uma quantidade significativa de pessoas desenvolvem ações voluntárias, geralmente relacionadas a instituições religiosas ou comunitárias. É importante perceber que o voluntariado abrange uma série de outras ações. São voluntários, por exemplo:
 - ◆ Os cantores do coral da cooperativa.
 - ◆ Aqueles que dão palestras sobre saúde, organizam coleta seletiva de lixo, fazem manifestações ecológicas, caminhadas etc.
 - ◆ Os que participam dos Conselhos de Saúde, ou de Transporte, ou de Segurança em seus bairros.
 - ◆ Aqueles que cobram a responsabilidade das autoridades promovendo um abaixo-assinado de apoio ou protesto.
 - ◆ Os que disseminam a filosofia cooperativista coimo forma de economia solidária e ajudam a sistematizar cooperativas.

- 26.3 Forneça espaço adequado para que os voluntários possam fazer reuniões, armazenar o produto de coletas, guardar materiais ou ainda permita que eles realizem campanhas internas, mobilizando os colegas em torno de uma causa.
- 26.4 Abra espaço nos mecanismos de comunicação interna da empresa: murais, jornais internos, boletins eletrônicos. Pode-se também colocar equipamentos, instalações e sistemas da empresa à disposição de uma determinada ação voluntária como um curso profissionalizante ou a encenação de uma peça de teatro.
- 26.5 O maior apoio é a participação dos dirigentes da Unimed nas ações voluntárias. Envolver cooperados, diretores, gerentes, supervisores é levar à prática o velho conceito: “o exemplo vem de cima”.
- 26.6 A participação de colaboradores e cooperados em ações voluntárias promovidas pela cooperativa pode gerar reclamação trabalhista. Foi por esse motivo que foi criada a Lei do Serviço Voluntário, em 1998.

Ela define os parâmetros e a conceituação do serviço voluntário. Estabelece o serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação trabalhista ou previdenciária.

Para diferenciar a atividade remunerada do serviço voluntário, a lei criou o Termo de Adesão e sugere que seja assinado pelos próprios voluntários. Anexe a este Termo uma descrição detalhada das atividades.

Importante: a Lei diz expressamente que serviço voluntário é “a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive, mutualidade.”

O modelo do termo pode ser conseguido na Fundação Unimed.

EXTERNO

- 1. Fazer do "Investimento Social em Saúde" uma prioridade na gestão da cooperativa.
 - 1.1 Como o negócio da Unimed é saúde, a sua competência desenvolvida é toda voltada para essa área.
 - 1.2 A Saúde, na definição da OMS e que tomamos como conceito, se estende aos diversos vetores e fatores que incidem sobre a qualidade de vida do ser humano.

- 1.3 Quando no planejamento de gestão da Cooperativa, define-se a dotação orçamentária e ela se incorpora a responsabilidade social, sugerimos que o aporte de recursos destinado ao apoio a projetos (desenvolvidos pela cooperativa, por outras instituições, ou em parceria) tenha foco na saúde, na qualidade de vida.
 - 1.4 É importantíssimo fazer uma pesquisa para que não se tente "reinventar a roda", colher dados sobre o que já é feito, qual a demanda e como a Unimed pode potencializar a ação.
 - 1.5 A atuação "em rede" é chave no trabalho e faz com que o investimento social não seja mal empregado, como anteriormente eram realizadas doações sem sequer saber-se ao certo para quem e quais os impactos sociais.
 - 1.6 Utilize a Fundação Unimed. Ela pode ajudá-lo a estruturar o investimento social, pois é integrante do GIFE - grupo de institutos, fundações e empresas - que trabalha exatamente com investimento social privado.
2. Privilegiar a criação de projetos sociais com foco na saúde em três eixos distintos:
 - 2.1 Assistência a saúde;
 - 2.2 Prevenção à saúde;
 - 2.3 Promoção da Saúde.
 - 2.4 As ações podem acontecer em momentos distintos ou paralelamente, desde que seja facilmente percebido qual o objetivo com tal procedimento, observando a questão assistencial, educacional e psicológica.
 - 2.5 É importante que a equipe de criação do projeto seja transdisciplinar, formado por pessoas da área de saúde, serviço social, comunicação, administrativo e RH.
 3. Procurar inserir no corpo de colaboradores pessoas de classes mais necessitadas; assim, contribuímos para a redução da desigualdade social.
 4. Disponibilizar informações sobre saúde para a comunidade menos favorecida.
 - 4.1 Faça uma programação de palestras em escolas, associações de bairro, igrejas etc., levando em conta a demanda da região.
 - 4.2 Elabore, se possível, um material de acompanhamento das palestras observando a linguagem; deve ser o mais clara e objetiva possível. Lembre-se que a interpretação depende da cultura local.
 - 4.3 Faça cartilhas ou um periódico mensal, com material simples e de fácil entendimento, sobre os diversos temas relacionados à saúde.

5. Disponibilizar tempo e recursos para voluntários cooperados e colaboradores.
 - 5.1 Ceda algumas horas semanais para que o voluntário da Unimed possa resolver assuntos relacionados à atividade voluntária da própria cooperativa.
 - 5.2 Disponibilize os recursos da própria cooperativa tais como computador, papel, material de escritório. Não delegue simplesmente ao bom senso das pessoas a utilização do material. Estimule sempre a economia e contenção de despesas, pois impactam financeiramente na Unimed e ambientalmente nos recursos naturais.
6. Se possível, oferecer apoio financeiro para estimular o trabalho voluntário, para compra de algum item necessário ao seu desenvolvimento.
7. Disponibilizar para a comunidade os técnicos e colaboradores em sua área de competência, no auxílio às carências comunitárias.
 - 7.1 Faça uma pesquisa junto às entidades da comunidade, analise suas carências e necessidades.
 - 7.2 A maioria das ONGs e entidades filantrópicas necessitam de apoio para estruturar uma gestão mais dinâmica, um planejamento de comunicação ou de apoio na área de informática, dentre outros.
 - 7.3 Veja entre os colaboradores quem tem disponibilidade para se voluntariar e ceda uma hora específica para que o voluntário possa ajudar as organizações da sociedade civil.
 - 7.4 Lembre-se de contabilizar as horas e somá-las ao investimento social, pois é uma doação de recurso da cooperativa (visto que ela cede o colaborador no horário de trabalho) para depois agregar ao balanço social.
8. Mobilizar os clientes e fornecedores, formando uma rede de atuação social.
 - 8.1 Dissemine na "cadeia produtiva" a prática de responsabilidade social.
 - 8.2 Convide os fornecedores para participar de campanhas e atividades promovidas pela Unimed, extensivo aos familiares.
 - 8.3 Envolve os fornecedores na elaboração e gestão dos projetos, para que a ação seja potencializada.
9. Criar anéis de cooperativismo, formando parcerias com outras cooperativas, reforçando a economia solidária e ajudando as comunidades a se organizarem em cooperativas populares.

- 9.1 O cooperativismo é, sem dúvida, o grande *know-how* da Unimed. É um dever da Unimed difundir na sociedade a doutrina, pois esta é apontada por inúmeros estudiosos como a grande alternativa à economia mundial. Isto porque sociabiliza a produção, distribui a renda e gera empregos em maior escala por ter em seu cerne o ser humano e não o capital.
- 9.2 Muitos projetos sociais têm como alternativa à geração de renda a formação de cooperativas populares. A Unimed pode disponibilizar profissionais gabaritados para apoiar e facilitar a sua implantação correta.
- 9.3 Outro apoio importante é procurar consumir produtos ofertados pelas cooperativas, principalmente as populares, o que irá fortalecer a comunidade e o próprio sistema cooperativista.
- 9.4 A Unimed pode ajudar na divulgação dos produtos das cooperativas populares junto aos seus diferentes públicos, promover um bazar com essas cooperativas etc., o que será um impulso ao desenvolvimento local.

10. Apoiar e ajudar instituições beneficentes e ONGs idôneas, aportando recursos (humanos e/ou materiais) bem como escolas, centros comunitários etc.

- 10.1 Muitas Unimeds já apóiam, por meio de seus voluntários e doações, várias instituições das comunidades, o que gera um grande ganho para a comunidade beneficiada e para a própria Unimed, pois os voluntários se integram, desenvolvem habilidades que, posteriormente, são aplicadas na cooperativa.
- 10.2 Crie o comitê de voluntários com participação dos diversos setores da Unimed.
- 10.3 Defina com os colaboradores e cooperados quais instituições a Unimed deve apoiar.
- 10.4 Chame a instituição para falar à Unimed, expor as carências e como os voluntários podem ajudar.
- 10.5 Faça um cadastro de voluntários, contendo suas habilidades e disponibilidade (o modelo pode ser adquirido na Fundação Unimed).
- 10.6 Faça um termo de adesão do voluntário, com base na lei 9.608 de 18/02/98 (o modelo pode ser adquirido na Fundação Unimed), com apoio da ONG local.
- 10.7 Planeje a intervenção, junto com a entidade parceira e assistida.

11. Separar o material que pode ser reaproveitado e doar à comunidade.

12. Ceder as instalações da cooperativa para algum trabalho em função da comunidade.

13. Dar apoio aos produtores, indústrias e comércio local, privilegiando as minorias.
14. Certificar-se de que o *marketing* de produtos e serviços é realizado sob os mais altos padrões de ética ao cliente.
15. Proibir qualquer metodologia de venda ou técnica comercial anti-ética.
16. Apoiar integralmente programas nacionais de responsabilidade social voltados para a saúde.
17. Comunicar aos fornecedores as expectativas da cooperativa.
18. Exigir dos fornecedores um comprometimento formal acerca da política de responsabilidade social da cooperativa.

Exemplo de uma política para Desenvolvimento Tecnológico voltada à saúde e ao desenvolvimento sustentável.

INTERNO

1. Apoiar e incentivar a pesquisa científica voltada para a saúde.
 - 1.1 Muitos colaboradores e cooperados estudam e fazem algum nível de especialização.
 - 1.2 Promova um concurso interno que incentive a produção acadêmica sobre saúde pública, bem estar, qualidade de vida e as diversas especialidades médicas.
 - 1.3 Muitos colaboradores e cooperados já desenvolvem trabalhos com foco em cooperativismo ou saúde e às vezes não existe um espaço de discussão sobre o conhecimento produzido.
 - 1.4 Catalogue os trabalhos que são desenvolvidos e promova momentos em que as pessoas falarão sobre seus estudos, em palestras, *workshop*, seminários etc.
2. Adotar métodos de economia em consumo desenvolvidos internamente.
3. Incentivar o estudo e aplicação de práticas de gestão socialmente responsáveis elaboradas por colaboradores.

4. Incentivar o uso de Tecnologias Sociais por parte do público interno.
 - 4.1 Tecnologia social é o Termo que se refere a métodos, técnicas e instrumentos de atuação na área social, caracterizando-se pela possibilidade de reaplicação em contextos e/ou junto a segmentos sócio-econômicos e culturais semelhantes. São exemplos de tecnologias sociais: a terapia de reidratação oral (TRO), os sistemas de informação para a monitoria e gestão de projetos aplicada ao tratamento das diarreias e desidratação; e o projeto Mãe-Canguru, que veio substituir o uso de incubadoras nos cuidados aos bebês prematuros ou de baixo peso.
5. Incentivar a elaboração de métodos de aprimoramento de atendimento, pelos colaboradores e cooperados e adotá-los como prática padrão.

EXTERNO

1. Difundir à comunidade técnicas e práticas gerenciais e em saúde desenvolvidas pela cooperativa.
 - 1.1 Por meio de mídia local;
 - 1.2 Utilize os instrumentos de comunicação da própria comunidade, rádios comunitárias, jornais de bairro, de associações etc;
 - 1.3 Faça palestras;
 - 1.4 Disponibilize o projeto para as entidades afins da comunidade.
2. Incentivar estudantes ao desenvolvimento científico e tecnológico voltado para a saúde.
 - 2.1 Faça parceria com Universidades/Faculdades incentivando a produção acadêmica voltada para o desenvolvimento social.
 - 2.2 Lance um concurso com a Faculdade/Universidade.
 - 2.3 Abra oportunidades de estágio para os estudantes, na área de pesquisa ligada à saúde.
3. Fazer parcerias com Universidades e entidades de desenvolvimento tecnológico, realizando o intercâmbio de conhecimentos.
4. Difundir "tecnologias populares", como remédios que utilizam as próprias ervas locais e a sabedoria popular (desde que respaldada pela ciência).
5. Atuar em rede na comunidade, potencializando as competências de cada parceiro em prol do desenvolvimento da região.

ITENS PARA SE ELABORAR UM PROJETO SOCIAL

- ✓ *Apresentação ou Introdução - Ação Cooperativista e Cidadã*
Contextualização da Unimed, possibilidades, o porquê de se pensar no projeto.
- ✓ *Objetivo geral*
É o objetivo hierarquicamente superior para o qual a meta do projeto contribui, exemplo: "Contribuir para a diminuição dos índices de mortalidade infantil".
- ✓ *Objetivos específicos*
É a finalidade do projeto, exemplo: "Oferecer o pré-natal às mulheres da região do Jequitinhonha".
- ✓ *População- Alvo*
A quem se destina o projeto, exemplo: mulheres em estado de gravidez.
- ✓ *Escopo*
Relata a abrangência e Fases do Projeto, a metodologia a ser aplicada.
- ✓ *Parceiros envolvidos*
São todas as entidades que participam de alguma forma do projeto.
- ✓ *Estratégias*
É a maneira pela qual a Unimed irá "atacar" o problema (que é definido no objetivo).
- ✓ *Ações e atividades Programadas*
São todas as ações para viabilizar as estratégias.
- ✓ *Recursos necessários:* humanos e materiais.
- ✓ *Resultados esperados*
As metas que se pretendem alcançar, quantitativa e qualitativamente.
- ✓ *Indicadores de avaliação*
Servem para mostrar como anda o projeto - se a ação foi efetiva e se realmente trouxe o resultado esperado, bem como redirecionar as ações.

- ✓ *Método de Monitoramento*
São os instrumentos utilizados para relatar os indicadores, exemplo: pesquisa, relatórios, *clipping*, listas de presença etc.

- ✓ *Orçamento*
É a discriminação de todos os recursos humanos e materiais, e seu custo de utilização e manutenção.

- ✓ *Cronograma físico/financeiro*
É o calendário das ações com os custos mensais do projeto.

INDICADORES PARA MONITORAR A IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA PRÁTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COOPERATIVA

Com esse questionário, esperamos que a cooperativa possa fazer o seu diagnóstico social, a fim de traçar o seu programa de responsabilidade social eticamente correto. Após as respostas, tente enquadrar a responsabilidade social da cooperativa dentro de um dos quadrantes abaixo:

AÇÕES



O objetivo é que se possa traçar um planejamento para atingir o quadrante assinalado com a elipse, em que a responsabilidade social está incorporada na Unimed sendo efetivamente um modelo de gestão cooperativista.

Faça a análise de todos os itens tentando enquadrar para o interior da cooperativa as fortalezas e debilidades, e para o ambiente externo, as ameaças e oportunidades.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS

Esses indicadores servem para monitorar como está a responsabilidade social da cooperativa Unimed. É importante criar mecanismos de monitoramento periódicos, para avaliar como caminha a implantação do programa.

1. Missão oficial da Cooperativa:
2. A Cooperativa está ligada a algum projeto social?
() Não () Sim
3. Como se resume historicamente a atuação da Cooperativa na área social?
4. Desde que iniciou suas atividades a Cooperativa acumula os seguintes totais:
Projetos executados exclusivamente pela Cooperativa ()
Projetos executados em parceria com outras organizações ()
Projetos financiados/patrocinaados a terceiros ()
5. Número total de pessoas beneficiadas com os projetos:
6. A Cooperativa opera projetos ou programas próprios?
() Não () Sim

Em caso afirmativo, descreva-os brevemente (cite objetivo, população-alvo, tipo de atividade etc.): _____

7. Opera instituições próprias (como escolas ou creches)?
() Não () Sim

Em caso afirmativo, descreva essas instituições _____

8. Faz parceria com outras instituições?

() Não () Sim

Em caso afirmativo, descreva essas parcerias _____

9. Principais tipos de organizações parceiras da Unimed (assinale todas que se aplicarem).

- () Fundação Empresarial
- () Organizações do próprio Sistema Unimed (Unimed Brasil, Federações, Fundação Unimed)
- () ONG
- () Associação comunitária/popular
- () Cooperativa
- () Administração Pública
- () Multilateral/agência de desenvolvimento
- () Igreja/Entidade Eclesiástica
- () Empresa privada
- () Sindicato/federação/Entidade classista de trabalhadores
- () Sindicato patronal
- () Outros.

10. Sobre os projetos/ programas e instituições operadas pela Cooperativa:

Indique as populações-alvo (assinale todas que se aplicarem):

- () Crianças
- () Jovens
- () Terceira idade
- () Mulheres
- () Homens
- () Portadores de deficiência mental
- () Portadores de doença física
- () Portadores de doença mental
- () Comunidades/população em geral
- () Outros

11. Ainda sobre a população-alvo:

- () Somente os colaboradores da empresa
- () Preferencialmente a comunidade externa
- () Somente comunidade externa
- () Somente Cooperados
- () Misto
- () Somente funcionários de empresas conveniadas
- () Somente clientes

12. Analise as sua(s) área (s) de atuação (assinale todas que se aplicarem):

- () Educação e treinamento
- () Desenvolvimento/fortalecimento institucional
- () Meio Ambiente
- () Saúde pública/Medicina Preventiva
- () Desenvolvimento comunitário
- () Microcrédito
- () Ajuda em emergência e desastres
- () “Advocacy” – mobilização política e “lobby”
- () Pesquisa
- () Publicações e informações públicas
- () Arte, cultura e recreação
- () Fortalecimento da filantropia e voluntariado
- () Serviços sociais
- () Direitos humanos
- () Serviços legais
- () Outras. Especifique: _____

13. Avalie como são adotadas as etapas para a implantação dos projetos (numere em ordem crescente):

- () Pesquisa de necessidades
- () Elaboração da proposta
- () Aprovação da diretoria (inclusive orçamento)
- () Divulgação
- () Planejamento das ações
- () Avaliação dos Resultados
- () Monitoramento

14. Descreva sinteticamente o método e/ou mecanismo adotado pela Cooperativa para avaliar os resultados dos projetos e ações desenvolvidas. _____

15. A Diretoria acompanha a execução dos orçamentos?

() Não () Sim

16. Como é feito o acompanhamento da execução desse orçamento?

Descreva sinteticamente. _____

17. Quem é o responsável pela coordenação dos projetos sociais da Cooperativa? _____

18. Quantos funcionários em tempo integral sua Cooperativa possui? _____

19. Quantos funcionários em tempo parcial? _____

20. Qual é o número de cooperados da Cooperativa? _____

21. Quantos voluntários de sua Cooperativa se dedicam aos projetos para a comunidade? _____

22. Dos voluntários, quantos são cooperados? _____

23. Dos voluntários, quantos são colaboradores? _____

24. Existe na cooperativa algum tipo de apoio ao voluntário? Descreva sucintamente. _____

25. Qual o montante das despesas operacionais de sua Cooperativa no último ano (em Reais)? Caso não possua dados do último ano, indique o ano dos valores informados.
Ano _____ / R\$ _____
26. Quantas solicitações sua Cooperativa recebeu no último ano? _____
27. Que porcentagem dessas solicitações foi aprovada? _____
28. De que maneira a Cooperativa torna público os seus projetos em benefício da comunidade?
- () Divulgação em jornais e revistas
 - () Internet/Website da Cooperativa
 - () Cartazes/Pôsteres
 - () Relatórios institucionais (ex. Relatório anual)
 - () Publicações próprias (*newsletter*, mala-direta etc.)
 - () Outras. Especifique _____

29. Qual é a porcentagem estimada das despesas com divulgação, no ano 2001, considerando o total de despesas de sua Cooperativa? _____
30. A cooperativa possui um comitê educativo ou órgão semelhante?
- () Não () Sim () em implantação
31. Qual o papel do comitê educativo na cooperativa? Qual a sua importância? _____
32. Quando foi implantado o comitê educativo? _____

33. O Comitê Educativo é o órgão responsável pelos projetos sociais desenvolvidos na cooperativa? _____
34. Quando não realiza, o Comitê Educativo participa das atividades sociais? De que maneira? _____
35. Como é a participação de mulheres em cargos de gerência e direção da cooperativa? _____
36. Qual a porcentagem de negros e outras etnias no quadro de cooperados e colaboradores da cooperativa? _____
37. Como é feita a gerência de RH da cooperativa? Há uma política clara de benefícios, contratações, demissões, planos de cargos e salários que incorporam a responsabilidade social? _____
38. O Marketing está sempre pautado em uma estratégia de ação ética? _____
39. A comunicação com os “stakeholders” da cooperativa Unimed é transparente? _____
40. A cooperativa possui um código de ética? _____
41. A cooperativa informa aos seus fornecedores o seu código de conduta? _____
42. A Cooperativa segue a declaração universal dos direitos humanos, o ECA (estatuto da criança e do adolescente) e todos os direitos trabalhistas? _____
43. A cooperativa apóia financeiramente e é parceira da instituição social do Sistema (Fundação Unimed)? _____
44. A cooperativa informa à Confederação Nacional (Unimed do Brasil) suas ações, programas, projetos ou tecnologias desenvolvidas? _____

45. A cooperativa repassa às co-irmãs as experiências exitosas no campo gerencial e social? _____
46. A cooperativa tem um bom relacionamento com as co-irmãs, com a Federação filiada e com a Confederação Nacional (Unimed do Brasil)? _____
47. A cooperativa investe em educação continuada para colaboradores e cooperados? Preocupa-se com a capacitação dos novos dirigentes em gestão cooperativista, com seus cooperados na especialização médica (produto final) e com os colaboradores nas diversas áreas gerenciais, sociais e tecnológicas? _____
48. A cooperativa possui alguma política de consumo consciente? _____
49. A cooperativa apóia campanhas políticas? Torna público o apoio para todos os seus públicos? _____
50. A Unimed realiza o Balanço Social? _____
51. A cooperativa contribui com a disseminação da economia solidária (cooperativismo/ associativismo)? _____
52. Pratica todos os princípios da filosofia cooperativista, com a intercooperação, preocupação com a comunidade e educação continuada? _____
53. Quais são os critérios de seleção dos fornecedores da cooperativa? _____
54. Qual a política da cooperativa com relação à aposentadoria? _____

O uso dos indicadores é o que gerará subsídios para que, posteriormente, sejam levantados dados qualitativos e quantitativos para a publicação do balanço social. O desenvolvimento de indicadores pode ser feito pela própria Unimed.

BALANÇO SOCIAL

Modelo de balanço social indicado pelo IBASE, Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas.

1) Base de Cálculo	2000 Valor (Mil Reais)			1999 Valor (Mil Reais)		
Receita Líquida (RL)						
Resultado Operacional (RO)						
Folha de Pagamento Bruta (FPB)						
2) Indicadores Sociais Internos	Valor (R\$)	%Sobre FPB	%Sobre RL	Valor (R\$)	%Sobre FPB	%Sobre RL
Alimentação						
Encargos sociais compulsórios						
Previdência privada						
Saúde						
Segurança e medicina no trabalho						
Educação						
Cultura						
Capacitação e desenvolvimento profissional						
Creches ou auxílio-creche						
Participação nos lucros ou resultados						
Outros						
Total - Indicadores Sociais Internos						

2000 Valor (Mil Reais)

1999 Valor (Mil Reais)

3) Indicadores Sociais Externos	2000 Valor (Mil Reais)			1999 Valor (Mil Reais)		
	Valor (R\$)	%Sobre FPB	%Sobre RL	Valor (R\$)	%Sobre FPB	%Sobre RL
Educação						
Cultura						
Saúde e saneamento						
Habitação						
Esporte						
Lazer e diversão						
Creches						
Alimentação						
Outros						
Total das Contribuições para a Sociedade						
Tributos (excluídos encargos sociais)						
Total – Indicadores Sociais Externos						
4) Indicadores Ambientais						
Relacionados com a operação da empresa						
Em Programas e/ou projetos externos						
Total dos Investimentos em Meio Ambiente						

5) Indicadores do Corpo Funcional	2000 Valor (Mil Reais)			1999 Valor (Mil Reais)		
Nº de empregados ao final do período						
Nº de admissões durante o período						
Nº de empregados terceirizados						
Nº de empregados acima de 45 anos						
Nº de mulheres que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por mulheres						
Nº de negros que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por negros						
Nº de empregados portadores de deficiência						

	2000 Valor (Mil Reais)			1999 Valor (Mil Reais)		
6) Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial						
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa						
Número total de acidentes de trabalho						
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos:						
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos:						
A previdência privada contempla:						
A participação nos lucros ou resultados contempla:						
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:						
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:						

7) Outras Informações

1- Base de Cálculo

Itens Incluídos:

Receita Líquida

- Receita bruta excluída dos impostos, contribuições, devoluções, abatimentos e descontos comerciais.

Resultado Operacional

- Lucro ou prejuízo apresentado pela empresa no período.

Folha de Pagamento Bruta

- Valor total da folha de pagamento.

2- Indicadores Laborais

Alimentação

- Gastos com restaurante, vale-refeição, lanches, cestas básicas e outros relacionados à alimentação dos empregados.

Previdência privada

- Planos especiais de aposentadoria, fundações previdenciárias, complementações de benefícios aos aposentados e seus dependentes.

Saúde

- Plano de saúde, assistência médica, programas de medicina preventiva, programas de qualidade de vida e outros gastos com saúde, inclusive dos aposentados.

Educação

- Gastos com ensino regular em todos os níveis, reembolso de educação, bolsas, assinaturas de revistas, gastos com biblioteca (excluído pessoal) e outros gastos com educação.

Cultura

- Gastos com eventos e manifestações artísticas e culturais (música, teatro, cinema, literatura e outras artes).

Capacitação e desenvolvimento profissional

- Recursos investidos em treinamentos, cursos, estágios (excluído os salários) e gastos voltados especificamente para capacitação relacionada com a atividade desenvolvida pelos empregados.

Creches ou auxílio-creche

- Creche no local ou auxílio-creche aos empregados.

Participação nos lucros ou resultados

- Participações que não caracterizem complemento de salários.

Outros benefícios

- Seguros (parcela paga pela empresa), empréstimo (só o custo), gastos com atividades recreativas, transportes, moradia e outros benefícios oferecidos aos empregados podem ser aqui enumerados.

3- Indicadores Sociais

Total das contribuições para a sociedade

- Somatório dos investimentos na comunidade que aparecem discriminados. Não incluir os gastos declarados nos Indicadores Laborais. Os itens na tabela aparecem como indicação de setores importantes onde a empresa deve investir, porém podem aparecer aqui somente os investimentos e contribuições que a cooperativa realiza regularmente (ação focalizada em educação, por exemplo).

Tributos (excluídos encargos sociais)

- Impostos, contribuições e taxas federais, estaduais e municipais.

4- Indicadores Ambientais

Relacionados com a operação da cooperativa

- Investimentos, monitoramento da qualidade dos resíduos/efluentes, despoluição, gastos com a introdução de métodos não-poluentes, auditorias ambientais, programas de educação ambiental para os funcionários e outros gastos com o objetivo de incrementar a qualidade ambiental na operação da cooperativa.

Em programas/projetos externos

- Despoluição, conservação de recursos ambientais, campanhas ambientais, educação ambiental para a comunidade externa e para a sociedade.

5- Indicadores do Corpo Funcional

Nº de negros que trabalham na cooperativa

- Considerar como trabalhadores negros o somatório de indivíduos classificados como pretos e pardos (conforme a RAIS).
-

6- Informações Relevantes

Relação entre a maior e a menor remuneração Número total de acidentes de trabalho

- Resultado da divisão da maior remuneração pela menor.
 - Todos os acidentes de trabalho registrados durante o ano.
-

7- Outras Informações

- Este espaço está disponível para que a cooperativa agregue outras informações importantes quanto ao exercício da responsabilidade social e da cidadania empresarial.

REFERÊNCIAS E FONTES BIBLIOGRÁFICAS

DRUCKER, Peter F. Terceiro Setor
Exercícios de auto-avaliação para empresas - IBASE - <http://www.ibase.org.br>

GIFE - <http://www.gife.org.br>

FUNDAÇÃO UNIMED - <http://www.fundacaounimed.com.br>

IRION, Dr. João Eduardo, “*Cooperativismo e Economia Social*”
Editora STS, São Paulo, 1997

Agradecimentos:

Instituto ETHOS e GIFE

Elaboração:

Marcelo de Menezes
Leonardo Coelho

Revisão:

Cristiane Melitto Valério – Equipe de Comunicação Unimed do Brasil

Projeto Gráfico:

GRAPHWORKS - Editoração Eletrônica e Ilustração

Coordenação:

Equipe de Marketing Unimed do Brasil

***A UNIMED DO BRASIL E A FUNDAÇÃO UNIMED AUTORIZAM A REPRODUÇÃO
DESTE MANUAL DESDE QUE SEJA FEITA UMA SOLICITAÇÃO FORMAL.***

Site:

www.fundacaounimed.com.br
www.unimed.com.br

E-mail:

mkt@cfid.unimed.com.br
responsabilidadesocial@cfid.unimed.com.br

Impresso em papel reciclado.