

**POLÍTICA ESTADUAL  
DE SUSTENTABILIDADE**

**Unimed SC**



**Unimed**   
Santa Catarina



# POLÍTICA ESTADUAL DE SUSTENTABILIDADE

---

# Unimed SC

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.










# ÍNDICE

Mensagem da Diretoria.....	05
Introdução à Política de Sustentabilidade.....	07
Metodologia.....	08
Política de Sustentabilidade.....	09
Objetivos e Premissas.....	10
Diretrizes.....	11
Públicos estratégicos.....	14

## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

15

<i>Clientes</i> .....	15	
<i>Comunidade do Entorno</i> .....	15	
<i>Cooperados</i> .....	16	
<i>Força de Trabalho</i> .....	17	
<i>Fornecedores</i> .....	18	
<i>Governo &amp; Sociedade</i> .....	19	
<i>Meio Ambiente</i> .....	20	

Estrutura de Governança da Política de Sustentabilidade.....	22
Compromissos assumidos.....	23
Indicadores.....	24
Considerações finais.....	25

# Mensagem da Diretoria

Evoluir do conceito à prática de sustentabilidade é um grande desafio para as empresas atuais. Por mais que a empresa esteja convencida da real importância da sustentabilidade para a perenidade de seus negócios e consiga perceber os impactos diretos e indiretos para seu segmento, ainda assim é desafiador concretizar o que predispõe o conceito de sustentabilidade para o cotidiano das pessoas que estão envolvidas no processo de entrega dos produtos e serviços.

Comprometer-se individualmente é um passo fundamental para que na coletividade o processo se efetive como sustentável. Assim, é necessário estarmos despidos de características que reforçam a resistência à mudança e motivados para o novo, sensíveis para reconhecer as demandas existentes de modo a classificá-las segundo sua abrangência e relevância, para que ao projetarmos tal demanda em nossos planos, verifiquemos a condição e necessidade em atendê-la.

Acreditamos que com tal compromisso renovado, a cada tomada de decisão têm-se condições de fortalecer uma cultura de sustentabilidade transversal, onde há espaço para o inédito, para valorizar as relações e consolidar os valores cooperativistas presentes em nossa essência e identidade organizacional.

Não ser alvo, mas um caminho onde possamos trilhar nossas ações, é o conceito sobre sustentabilidade que queremos fortalecer entre nossas relações estratégicas, nas quais estabelecemos nossas perspectivas de resultados e onde buscamos ser influenciadores para um futuro mais promissor e realmente sustentável.

## **Diretoria Executiva** **Unimed Santa Catarina**



**André Marques Vieira**  
Diretor de Gestão Operacional  
e de Serviços

**Albertô Gugelmin Neto**  
Diretor-Presidente

**Altair Carlos Pereira**  
Diretor Vice-Presidente

**Jauro Soares**  
Diretor Superintendente



# Introdução à Política de Sustentabilidade

Dentro das empresas constantemente acontecem mudanças. Mudanças inevitáveis, e que são sinal de como acontece o relacionamento entre o interno e o externo, sendo que tais mudanças permeiam todas as áreas, assim como o estilo de gestão.

Nos últimos anos, essas mudanças levaram muitas empresas a debaterem e inserirem o conceito da sustentabilidade na sua forma de fazer negócios. Isso ocorreu num momento em que a comunicação via tecnologia deu à sociedade formas de protestar contra práticas irresponsáveis, num cenário mais proativo por parte dos stakeholders no relacionamento com as empresas.

Para que este modelo de gestão seja institucionalizado, é necessário conquistar todos os envolvidos direta e indiretamente, compartilhando com eles esta visão do negócio para a formação de uma cultura que favoreça e fortaleça a sustentabilidade.

Consolidar e qualificar a relação com seus stakeholders torna-se então, ponto essencial para que a empresa prossiga com mais assertividade na sociedade e no segmento em que está inserida, objetivando o engajamento de seus stakeholders.



# Metodologia

Desde a decisão de criação de uma Política Estadual de Sustentabilidade, a Unimed Santa Catarina identificou a necessidade de inserir neste trabalho os públicos envolvidos direta e indiretamente com a cooperativa.

Os públicos estratégicos são peças fundamentais para as tomadas de decisão, visto que esta não é uma tarefa de uma única pessoa. Portanto há a necessidade do engajamento de todos, suportados pelos valores organizacionais ligados a estratégia, favorecendo a busca constante por sermos mais assertivos em nossas escolhas.

Em 2012, ano de lançamento da Política Estadual de Sustentabilidade, como primeiro passo foram realizadas entrevistas com a alta direção, painéis com gerências e três grandes encontros com colaboradores das Unimeds do estado, para juntos definirmos nossos objetivos e premissas internos, além dos aspectos essenciais para gestão comprometida com a sustentabilidade. Nestes encontros foi possível conhecer a realidade de cada Singular<sup>1</sup> e descobrir os aspectos centrais e direcionadores desta política, além de mapear os *stakeholders*<sup>2</sup> estratégicos.

Posteriormente os públicos mapeados e considerados como *stakeholders* na relação com o Sistema Unimed em Santa Catarina, foram convidados a participarem de encontros regionais, onde foram consultados sobre a relevância dos aspectos, em suas avaliações e decisões na relação com a Unimed Santa Catarina, objetivando coletar perspectivas mais amplas e proporcionar uma maior adesão aos processos futuros por parte de todos os envolvidos.

Como resultado, à partir de seu lançamento, a Política Estadual de Sustentabilidade passa a ser utilizada como documento base na criação de processos norteadores para as diversas áreas e Colaboradores que compõem o Sistema Unimed Santa Catarina como, por exemplo, a criação do Código de Conduta no ano de 2013 e da Política Estadual de Segurança da Informação em 2016.

Em seu segundo processo de revisão, realizado no primeiro semestre de 2017, as Singulares e o Sistema Unimed Santa Catarina consultaram suas bases internas e públicos estratégicos, para aferir as necessidades de atualizações ao texto da Política de Sustentabilidade, sendo o conteúdo presente fruto das considerações coletadas somadas as necessidades de mudanças conceituais, além de adaptações na linguagem.

*1 - Singular: Unimeds locais que atuam no âmbito dos municípios.*

*2 - Stakeholders: público estratégico e descreve uma pessoa ou grupo que tem interesse em uma empresa, negócio ou indústria, podendo ou não ter feito um investimento neles.*





# Política de Sustentabilidade

O Sistema Unimed em Santa Catarina e seu grupo econômico assumem o compromisso de fazer negócios, atuando em uma relação sustentável, priorizando critérios que contemplem a perspectiva do triplo resultado (econômico, social e ambiental), sob a condição de conformidade com normas e regulamentos, assim como regras inerentes ao segmento em que atua. Com isso, o Sistema Unimed em Santa Catarina valoriza o relacionamento com seus públicos estratégicos, engajando-os e consolidando uma gestão comprometida com a Sustentabilidade.



# Objetivos e Premissas

O Sistema Unimed em Santa Catarina espera estreitar o relacionamento com seus stakeholders estratégicos, engajando-os e consolidando uma gestão comprometida com a sustentabilidade.

O estabelecimento dos objetivos e suas respectivas premissas são fundamentais para favorecer a identidade do Sistema Unimed em Santa Catarina, pois definem um caminho a ser

seguido, uma convergência de propósitos, fortalecendo os padrões e a implantação de práticas sustentáveis.

Desta forma a Política de Sustentabilidade para o Sistema Unimed em Santa Catarina tem por objetivo:



- Definir os aspectos que devem ser considerados pelas Unimeds no seu processo de tomada de decisão ao relacionar-se com seus diversos públicos, assim como na formulação do planejamento estratégico;
- Servir como direcionadora para as práticas socioambientais que possam gerar impactos tanto para o Sistema Unimed Santa Catarina, como para os públicos estratégicos;
- Fortalecer os princípios do cooperativismo nas diversas relações;
- Manter uma relação de indicadores que possam ser aplicados pelo Sistema Unimed em Santa Catarina e seu grupo econômico que permitam o monitoramento de ações sustentáveis em suas evoluções e identificação de melhores práticas;
- Proporcionar uma constante do “jeito de fazer” negócio, objetivando o engajamento dos stakeholders;
- Ser fonte de consulta no processo de gestão da cooperativa;
- Estimular a responsabilidade individual de todos durante o processo de execução das suas respectivas atividades;
- Desenvolver e consolidar uma cultura de sustentabilidade dentro do Sistema Unimed em Santa Catarina.

## ■ Definição das Premissas

Uma vez levantados os objetivos é fundamental que a organização determine quais as condições favoráveis devem ser garantidas para que esses objetivos se realizem, gerando uma identidade da conduta entre o Sistema Unimed em Santa Catarina e seus diversos públicos estratégicos.

Ficaram definidas como premissas os seguintes pontos:



- Desenvolver uma cultura para sustentabilidade nas Singulares, Federação e seu grupo econômico, objetivando transversalizar os conceitos e implantar práticas sustentáveis em todas as áreas;
- Promover o engajamento dos públicos estratégicos à cultura de sustentabilidade;
- Aprimorar a comunicação aos públicos estratégicos, para ampliar a compreensão dos conceitos inerentes à sustentabilidade;
- Manter uma postura que reconheça e considere as diferenças<sup>4</sup> existentes nas relações;
- Legitimar o papel dos comitês definidos na estrutura de governança<sup>5</sup> proposta;
- Mapear os pontos de atenção em relação a Política de Sustentabilidade para cada área da Cooperativa Singular;
- Alinhar práticas sustentáveis ao planejamento estratégico e aos princípios do cooperativismo;
- Fomentar ações para inibir a existência de práticas de corrupção nas suas relações diversas.

4 - Diferenças: Características relacionadas ao indivíduo que o identificam em sua singularidade, podendo ser expressadas através do credo, etnia, orientação sexual, gênero, escolaridade, condição econômica, etc.

5 - Governança: É a forma como utiliza-se os recursos diversos para planejar, construir padrões de condutas e cumprir funções, objetivando o desenvolvimento.

A young boy with a joyful expression is running on a grassy field in a park. He is wearing a blue and white plaid shirt over a white t-shirt and blue denim shorts. A soccer ball is visible in the lower right corner. The background is filled with lush green trees and a clear sky, creating a bright and natural setting.

## Diretrizes

As diretrizes sugeridas para cada categoria de público estratégico têm por finalidade favorecer a implantação de práticas sustentáveis, sendo as mesmas desdobradas em planos de ação que são mensurados com alguns indicadores.

Ao estabelecer uma ligação com o Sistema Unimed em Santa Catarina, é importante que haja interesses comuns entre a cooperativa e o público de relacionamento, favorecendo assim o processo para uma gestão comprometida com a sustentabilidade.

Apresenta-se nas próximas páginas, os públicos estratégicos, sua composição e as diretrizes relacionadas a cada público:



# Públicos Estratégicos

Ao identificar seus públicos estratégicos, o Sistema Unimed em Santa Catarina buscou a representatividade de suas diversas relações, pois entende que ao interagir com tais públicos existem princípios que devem ser considerados para o bom relacionamento entre as partes.

Atualmente os públicos considerados pela Unimed Santa Catarina em seu mapeamento e monitoramento são:

-  **Clientes**
-  **Comunidade do Entorno**
-  **Cooperados**
-  **Força de Trabalho**
-  **Fornecedores**
-  **Governo & Sociedade**
-  **Meio Ambiente**

# Públicos de Relacionamento



## Cientes

A composição deste grupo é formada por pessoa física e jurídica, possuindo acordo contratual (beneficiário com contrato) ou não (esporádico/particular), podendo ser classificado também como ativo (contrato vigente), prospect (em processo de abordagem/contratação) ou suspect (em algum momento já foi beneficiário e não possui mais contrato vigente).

As diretrizes para este público estratégico são:

- Identificar as possíveis situações que apresentam risco na relação entre a Unimed e seus clientes;
- Relacionar os pontos que agreguem valor ao negócio sob a perspectiva dos clientes atuais e prospects à curto e longo prazo;
- Engajar este público nas ações que possam contribuir na construção e fortalecimento de uma cultura para sustentabilidade;
- Estabelecer iniciativas que favoreçam uma relação transparente durante o processo de contratação, utilização e cancelamento do contrato de prestação de serviços, tendo indicadores para verificar o desempenho destas iniciativas;
- Estar em acordo com o que é esperado nas áreas social, ambiental e legal durante todo o processo que fazem parte as atividades de entrega do produto e serviço ao cliente;
- Estabelecer formas de comunicação e tratativa junto a governança interna, para responder às solicitações apresentadas pelos clientes, relacionadas aos assuntos contidos na Política de Sustentabilidade para o Sistema Unimed em Santa Catarina.

# Comunidade do Entorno

Este grupo de stakeholder é entendido como todos os que estão nas redondezas das instalações da cooperativa, sendo considerados também aqueles que possuem uma relação de proximidade com a Unimed.

As diretrizes para este público estratégico são:

- Mobilizar ações que possibilitem e favoreçam o desenvolvimento social local;
- Atuar ativamente no processo de conhecer as oportunidades e vulnerabilidades existentes na comunidade do entorno, verificando como é possível contribuir;
- Desenvolver práticas de investimento social privado<sup>6</sup>, atuando como agente de transformação social por meio do Instituto Unimed Santa Catarina;
- Incentivar o voluntariado empresarial<sup>7</sup> em questões relevantes mapeadas para a comunidade do entorno e que estejam coerentes com os objetivos centrais do Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Sensibilizar a comunidade local para os temas relativos a sustentabilidade, principalmente aos contidos nos relatórios de desempenho, favorecendo o fortalecimento de uma cultura para sustentabilidade, objetivando agregar valor ao negócio através do reconhecimento das práticas sustentáveis adotadas pelo Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Fomentar parcerias com formadores de opinião locais, para desenvolver soluções aos problemas econômicos e socioambientais da comunidade do entorno;
- Monitorar através de indicadores contidos na gestão, critérios que possam impactar na reputação do Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Consolidar a prática dos princípios do cooperativismo no processo de relação com a comunidade do entorno e entrega dos produtos e serviços.

6 - Investimento Social Privado: Toda e qualquer iniciativa em que a organização utiliza de recursos privados para fins públicos.

7 - Voluntariado Empresarial: Ações organizadas e lideradas pela empresa em atuação conjunta com os demais stakeholders, objetivando questões sociais.





# Cooperados

Como trata-se de uma cooperativa, os acionistas aqui são vistos como cooperados, contudo no processo de identificação dos que comporiam esta categoria de público estratégico foi analisado também a relação entre as cooperativas de primeiro grau (Singulares), as de segundo grau (Federação) e as terceiro grau (Confederação).

As diretrizes para este público estratégico são:

- Transversalizar as práticas sustentáveis e seus indicadores de desempenho no processo de gestão da cooperativa;
- Estimular a proximidade e participação dos cooperados no processo de definição e monitoramento das práticas da cooperativa;
- Repassar aos cooperados com objetividade e clareza as ações, seus impactos e resultados esperados;
- Enfatizar a correlação entre os princípios do cooperativismo e os aspectos trabalhados pela sustentabilidade;
- Incentivar a expansão de práticas sustentáveis onde houver a atuação do cooperado;
- Estimular a participação dos cooperados nos programas de ações voluntárias mantidos pela Cooperativa Singular;
- Sensibilizar todos os cooperados para a importância em evitar questões de não conformidade social, legal e ambiental.

# Força de Trabalho

Dentro desta categoria de público estratégico foram inclusos os colaboradores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), os terceiros, cooperados na função de diretoria executiva e presidente das Singulares, temporários, estagiários, aprendizes entre outros que impactam diretamente na entrega do produto e serviço ao cliente final.

As diretrizes para este público estratégico são:

- Trabalhar iniciativas que estimulem a criação de práticas sustentáveis interdependentes<sup>8</sup> nos cenários social, econômico e ambiental;
- Sensibilizar para o tema da sustentabilidade nas diversas áreas que atuam direta ou indiretamente no processo de entrega do produto e serviço, fortalecendo a transversalização nos processos;
- Criar, desenvolver e fortalecer o comitê local de sustentabilidade, com a função de trabalhar os assuntos da agenda repassada pelo comitê executivo estadual de sustentabilidade;
- Fomentar a compreensão do negócio e da cultura da cooperativa junto aos colaboradores;
- Desenvolver as lideranças e estabelecer metas gerenciais que contribuam para a efetivação da Política de Sustentabilidade para o Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Estabelecer práticas para identificar, reconhecer e valorizar aspectos referentes a diversidade no ambiente de trabalho, e nas relações onde haja participação da força de trabalho;
- Atuar em conformidade social e legal nas relações de trabalho, identificando situações de vulnerabilidade e gerenciando-as para reduzir seus possíveis impactos, compensando-os quando necessário.



# Fornecedores

No trabalho de identificação dos fornecedores mais relevantes para participarem no processo de consulta, as Singulares subdividiram seus fornecedores em pessoa física e jurídica, além de separá-los em alguns tipos (grandes grupos com características semelhantes, por exemplo, medicamentos, segurança, higienização, serviços/prestadores, órteses e próteses, alimentos etc.) para facilitar o meio de escolha e de tratativa posterior.

As diretrizes para este público estratégico são:

- Oportunizar a aproximação e possíveis negócios com fornecedores locais, pertencentes a cooperativas e/ou de pequeno porte;
- Disseminar os conceitos centrais que favorecem o estabelecimento de uma cultura para sustentabilidade na cadeia de fornecimento do Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Estruturar e participar de painéis para discussão dos temas de relevante impacto sobre os aspectos contidos na Política de Sustentabilidade para o Sistema Unimed em Santa Catarina;
- Estabelecer critérios socioambientais com peso relevante no processo de cadastro, compra e avaliação dos fornecedores, principalmente os mais relevantes aos processos do Sistema Unimed Santa Catarina;
- Desenvolver e capacitar a área de compras em critérios que possam inibir práticas de propina e corrupção, conforme referenda o Código de Conduta;
- Mapear na cadeia de fornecedores questões de vulnerabilidade e pontos favoráveis, estabelecendo uma matriz de relevância que possibilite o gerenciamento e adequação dos mesmos.

# Governo & Sociedade

Na categoria Governo & Sociedade foram considerados para Governo, órgãos que exerçam uma função regulamentadora, ou capaz de legislar sobre questões sociais e/ou inerentes a entrega do produto e serviço prestado pelo Sistema Unimed em Santa Catarina. Quando analisado a Sociedade, foi realizada uma distinção entre a Comunidade do Entorno, determinando os limites deste relacionamento. Nesta categoria também estão inclusos os concorrentes diretos e indiretos.

As diretrizes para este grupo estratégico são:

- Alinhar-se e contribuir com as iniciativas locais em favor do desenvolvimento sustentável;
- Priorizar ações que enfatizem a consideração de fatores sustentáveis na gestão da cooperativa e no relacionamento com seus diversos públicos;
- Sensibilizar todos com os quais se relaciona para a importância das questões referente aos Direitos Humanos, ética, sustentabilidade e desenvolvimento sustentável;
- Favorecer ações que tenham a intenção de fortalecer o papel de cidadania dos membros da sociedade da qual faz parte;
- Atuar como liderança social, “levantando bandeiras” pró-desenvolvimento sustentável;
- Respeitar as questões sociais, ambientais e econômicas;
- Desenvolver e participar de painéis com a sociedade identificando oportunidades de atuação do Sistema Unimed Santa Catarina;
- Atuar através das entidades de classe buscando desenvolver regras claras e sustentáveis para a atuação profissional;
- Buscar parcerias com centros de formação profissional (Universidades, Faculdades, Ensino Técnico), estimulando adaptações na ementa para contemplar temas referentes a valores, princípios e premissas, atuação sustentável e perspectiva sistêmica do exercício da função profissional;
- Fortalecer uma postura ética diante da concorrência, não atuando por dumping<sup>9</sup> ou cartéis, gerando monopólio e fragilizando o mercado;

*9 - Dumping: Termo utilizado para designar uma situação em que o produto ou serviço é vendido por um preço inferior ao seu custo de produção ou de aquisição.*



# Meio Ambiente

Na composição do grupo referente ao Meio Ambiente foram considerados os atores sociais regulatórios, certificadores, formais e informais, todos quanto em sua finalidade de existir estejam diretamente vinculados às questões ambientais, ou seja, suas ações estejam focadas no cenário ambiental.

As diretrizes para este público estratégico são:

- Atuar em parceria com entidades ambientais, objetivando adquirir conhecimentos que favoreçam a gestão ambiental;
- Participar de fóruns e encontros que trabalhem temas ambientais diretamente ligados ao negócio;
- Estipular internamente metas arrojadas para gestão das emissões, efluentes e resíduos, trabalhando a consciência ambiental de toda sua força de trabalho, fornecedores e parceiros;
- Desenvolver planos de emergência para questões de risco ambiental, engajando órgãos responsáveis e a comunidade do entorno;
- Estabelecer metas gerenciais, dentro do aspecto ambiental, vinculados a avaliação de desempenho das lideranças internas;
- Verificar constantemente a conformidade às questões ambientais, tanto em acordos voluntários, como em aspectos regidos por legislação.

Os aspectos previstos na Política Estadual de Sustentabilidade foram elencados mediante à sua construção e revisão, como mais relevantes e materiais. É importante que ao estabelecer a agenda de trabalho para o Sistema Unimed haja uma convergência entre tais aspectos e as respectivas diretrizes dentro de cada categoria de stackholder, favorecendo assim um processo de gestão comprometida com a sustentabilidade e o engajamento dos públicos estratégicos para a gestão.



# Estrutura de Governança da Política de Sustentabilidade

## PROPOSTA DE GOVERNANÇA INTERNA CONSOLIDADO



# Compromissos Assumidos

Ao enumerar os compromissos assumidos pelo Sistema Unimed em Santa Catarina, é necessário esclarecer que as Unimed's possuem total autonomia em sua gestão, adotando critérios que a cooperativa julgue necessário para alcançar seus resultados esperados.

A Federação Santa Catarina tem um papel articulador ao relacionar os compromissos para gerar um cenário favorável ao fortalecimento de uma identidade organizacional através

da uniformidade de ações.

Atualmente o Sistema Unimed em Santa Catarina utiliza ferramentas com foco no triplo resultado para favorecer uma atuação assertiva junto aos seus stakeholders, moldando sua gestão e fortalecendo a participação em causas que buscam a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.



# Considerações Finais

Esta Política Estadual de Sustentabilidade é um documento formal que representa e fortalece a identidade organizacional do Sistema Unimed em Santa Catarina. Como a organização é dinâmica, e não inerte, tendo mudanças ocasionadas por variáveis internas (práticas de gestão) e externas (fatores dos ambientes presentes no processo de entrega do produto e serviço), sua validade é estabelecida como indeterminada, mas com revisões periódicas bianuais.

É importante frisar que um dos objetivos da Política de Sustentabilidade, é desenvolver as relações sustentáveis entre a organização e seus públicos estratégicos, constantemente monitorando tais relações, buscando identificar possíveis conflitos e riscos para a reputação da cooperativa.

Ao ser verificada qualquer incompatibilidade, dúvidas ou conflito em relação a execução dos objetivos desta Política de Sustentabilidade, por qualquer stakeholder contido na abrangência de atuação, o Comitê de Sustentabilidade (Local, Estadual ou Executivo) deverá ser comunicado.

Dúvidas, críticas e sugestões devem ser enviadas para o email:

**[sustentabilidade@unimedsc.com.br](mailto:sustentabilidade@unimedsc.com.br)**





CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed** | 