

GUIA

UNIMED-BH

ATITUDES, POSTURAS E RELACIONAMENTOS





GUIA UNIMED-BH DE ATITUDES, POSTURAS E RELACIONAMENTOS – 2ª edição | 2014

DIRETORIA EXECUTIVA:

Diretor-presidente: Samuel Flam

Diretor de Provimento de Saúde: José Augusto Ferreira

Diretor de Serviços Próprios: Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

Diretor Administrativo-financeiro: Múcio Pereira Diniz

Diretor Comercial: Luiz Fernando Neves Ribeiro

Comitê Gestor

Assessoria de Relações Institucionais (ARI), Gestão de Planejamento e Processos (GEPP), Gestão de Recursos Humanos (GERH), Gestão de Pessoas dos Serviços Próprios (GPSP), Gestão de Relacionamento com o Cooperado (GRCO), Gestão de Marketing (GMKT), Gestão Jurídica (GJUR) e Instituto Unimed-BH.

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	5
• A quem se aplica	
2 MENSAGEM DA DIRETORIA	7
3 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	8
• Nossa Essência	
• Negócio, Missão Corporativa, Visão, Crenças e Valores	
4 PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA	12
5 PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS ESPECÍFICOS	15
• Médicos Cooperados	
• Colaboradores	
• Clientes e Mercado	
• Prestadores de Serviços de Saúde	
• Fornecedores	
• Sistema Unimed	
• Mídias e Formadores de Opinião	
• Poderes Públicos	
6 RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA	23
• Responsabilidade Social Cooperativista	
• Limites	
7 GESTÃO DESTE GUIA	26
• Canais de Comunicação	
8 GLOSSÁRIO	28



Apresentação

O **Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos** é, antes de tudo, um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que acreditamos, para nortear a forma como exercemos nossa missão e buscamos alcançar nossa visão de futuro.

Ele foi elaborado a partir de uma reflexão cuidadosa sobre nossa Identidade Organizacional e sobre algumas premissas que ajudaram a construir a Unimed-BH que somos hoje:

- **NOSSA ESSÊNCIA COOPERATIVISTA**, que pressupõe o respeito pelas pessoas, a integridade, a democracia e a solidariedade;
- **NOSSO NEGÓCIO**, que tem como foco a saúde dos clientes;
- **NOSSAS CRENÇAS** de que a ética é inseparável do nosso trabalho e de que somente podemos conduzir nossa operação de modo sustentável com base em relações de confiança, em uma gestão responsável e na busca pela melhoria contínua.

O Guia deve orientar cada um de nós, **médicos cooperados, colaboradores e integrantes do corpo clínico dos Serviços Próprios**, no desempenho de nossas atividades profissionais e pessoais que tenham reflexo no ambiente de trabalho.

Os princípios e as atitudes aqui organizados nos ajudam a escolher o caminho mais adequado no dia a dia, para tomar decisões, esclarecer dúvidas e resolver conflitos.

Ainda assim, podem ocorrer situações inesperadas, para as quais não temos respostas imediatas. Nesse caso, o caminho será sempre o diálogo: com a sua liderança imediata, o gestor da sua unidade e o Comitê Executivo, no caso dos colaboradores; com a Diretoria e os Conselhos da Unimed-BH, no caso dos médicos cooperados.

A essência da Unimed-BH está no **comportamento de cada um de nós e no comportamento de todos nós, juntos**. Por isso, todos somos chamados a seguir e a zelar pela aplicação deste Guia.

A quem se aplica

O Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos se aplica a todos os médicos cooperados, integrantes do corpo clínico dos Serviços Próprios e colaboradores (empregados, terceiros, residentes, estudantes, estagiários, office-boys e menores aprendizes). Seu objetivo é orientar o **comportamento esperado dos profissionais** em todas as nossas unidades e nos nossos relacionamentos.

Os princípios aqui descritos servem como diretriz para as políticas e as normas internas da Unimed-BH, somando-se ao Estatuto Social e ao Regimento Interno da Cooperativa, às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.



Mensagem da Diretoria

Uma das maiores forças de toda organização é a sua cultura interna. Ela nasce das pessoas, das crenças e dos valores que as unem em torno de um propósito comum. É a cultura que nos faz sentir pertencentes e integrados a uma comunidade.

Por isso, temos a satisfação de lhe apresentar o **Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos**. Esta publicação descreve as bases da nossa cultura interna, ou seja, os princípios que constituem o nosso jeito de ser e trabalhar na Unimed-BH.

O Guia está organizado em três grandes partes: a **Identidade Organizacional**, que traduz nossa essência, nossas crenças e nossos valores; os **Princípios Gerais de Conduta**, que devem pautar, na prática, nosso comportamento e as tomadas de decisão no dia a dia, e os **Princípios de Relacionamento e Responsabilidade Social**, que expressam os compromissos da Cooperativa com os diferentes públicos.

É fundamental que você compreenda a importância desses princípios, para colocá-los em prática e exercer o seu papel de guardião da nossa cultura. Afinal, é pela maneira de agir de cada um de nós que a Unimed-BH se torna reconhecida como uma empresa ética, socialmente responsável e, sobretudo, comprometida com a sua vocação de cuidar das pessoas.

Pedimos que você leia atentamente este Guia e reflita sobre o conteúdo, para que as diretrizes aqui recomendadas sejam parte do seu dia a dia.

Um abraço e muito obrigado.

Samuel Flam, José Augusto Ferreira, Luiz Fernando Neves Ribeiro, Múcio Pereira Diniz e Paulo Pimenta de Figueiredo Filho



Identidade Organizacional

Nossa Essência

A Unimed-BH é uma empresa cooperativa, feita por pessoas para cuidar de pessoas. Nós acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um objetivo comum, em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

Negócio

Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.



Missão Corporativa

Valorizar o trabalho médico, provendo os clientes de atenção à saúde com qualidade, inovação e sustentabilidade, por meio do cooperativismo.

Visão

Ser referência como sistema cooperativista sustentável e inovador na atenção à saúde para melhorar a vida das pessoas.

Crenças e Valores

A Unimed-BH segue os princípios universais do cooperativismo e assume compromisso permanente com os seguintes valores:

S. **Satisfação de todos os públicos** – reconhecemos a importância dos diferentes públicos para o sucesso do nosso negócio e trabalhamos para levar satisfação e resultados a todos eles.

E. **Estímulo à inovação** – queremos ser agentes de transformação no nosso setor, na forma como os sistemas de saúde se organizam e na relação das pessoas com a sua saúde.

M. **Melhoria contínua** – buscamos fazer sempre melhor, tendo como premissa o nosso jeito de trabalhar: austeridade, simplicidade e agilidade.

P. **Participação** – acreditamos no trabalho em equipe, na gestão democrática e na colaboração com os parceiros, o setor, a sociedade.

R. **Responsabilidade social** – é a maneira de conduzirmos nosso negócio, de forma a contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

E. **Ética nos relacionamentos** – respeitamos os contratos, as leis e, sobretudo, as pessoas, para construirmos relacionamentos duradouros, de confiança e mutuamente benéficos.

Agora que você já conhece o significado de S.E.M.P.R.E., use os espaços abaixo para refletir e anotar como o seu trabalho e as suas atitudes, no dia a dia, refletem cada um dos valores da Unimed-BH.

S.

E.

M.

P.

R.

E.



Princípios Gerais de Conduta

A identidade e as crenças da Unimed-BH inspiram **princípios fundamentais**, que devem orientar médicos cooperados, integrantes do corpo clínico dos Serviços Próprios e colaboradores em todas as atividades e decisões no trabalho e no relacionamento com os diferentes públicos com os quais convivemos. São eles:

- Pautar seu comportamento e seu trabalho pela Missão, pela Visão e pelas Crenças e Valores da Unimed-BH, seguindo e fazendo seguir os princípios de relacionamento definidos neste Guia.
- Comprometer-se com a busca de resultados coletivos, alinhados aos objetivos estratégicos da Unimed-BH, e com a sua sustentabilidade.
- Cultivar e praticar os ideais do cooperativismo, de integridade, participação, equidade, justiça e solidariedade.
- Respeitar a dignidade e a diversidade do ser humano em todas as suas dimensões, repudiando qualquer manifestação de preconceito ou discriminação.
- Atender nossos clientes com profissionalismo, competência, presteza e dedicação no cuidado.
- Pautar todas as relações, no ambiente de trabalho ou fora dele, pelo respeito mútuo, mesmo nas situações de conflito.
- Contribuir para o clima organizacional favorável e o bom ambiente de trabalho, participando das equipes multiprofissionais ou entre diferentes setores com entusiasmo e respeito pelos colegas.
- Buscar, de maneira permanente, a inovação e a melhoria contínua dos processos de trabalho e das suas atividades.
- Capacitar-se e se manter atualizado para o desempenho de suas funções, participando dos treinamentos e eventos oferecidos pela Unimed-BH e buscando o autodesenvolvimento.
- Preservar a integridade, o sigilo e a confidencialidade das informações e a privacidade dos ambientes assistenciais, não divulgando fatos, dados ou imagens do local de trabalho sem autorização prévia e expressa da liderança.

- Submeter, previamente, à avaliação e à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, todas as demandas de pesquisa científica ou trabalhos acadêmicos envolvendo a Unimed-BH.
- Zelar pela integridade da imagem, da marca e do patrimônio da Unimed-BH, jamais se valendo do seu cargo, do nome ou dos recursos da Cooperativa para obter vantagens pessoais.
- Incentivar e participar das ações de responsabilidade social e ambiental que contribuam para a promoção da saúde e do bem-estar da sociedade.
- Recusar e não oferecer vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional e simbólico, bem como qualquer forma de favorecimento na relação com clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.
- Repudiar e não admitir o relacionamento com fornecedores e parceiros envolvidos em exploração de trabalho degradante, escravo ou infantil, dando preferência a empresas que desenvolvam programas de sustentabilidade empresarial, social e ambiental.
- Respeitar leis, normas, contratos e regulamentações do setor em que atuamos.
- Cumprir e garantir o cumprimento das normas e das políticas internas da Unimed-BH e do Sistema Unimed.



Princípios de Relacionamento com Públicos Específicos

Médicos Cooperados

Um dos pilares da qualidade e da liderança da Unimed-BH é a participação dos médicos cooperados no cuidado com os clientes e na tomada de decisões da Cooperativa. Os profissionais que integram o corpo clínico da Rede Própria também contribuem, de maneira decisiva, com a entrega das soluções em saúde e têm sua atuação pautada pelo Regimento Interno de cada unidade. A Unimed-BH observa os seguintes princípios no relacionamento com os médicos:

- Estimular as práticas e os ideais cooperativistas, reforçando sua participação por meio de assembleias, fóruns de discussão e colegiados.
- Comunicar de forma clara as políticas, estratégias e práticas da Cooperativa, assegurando a agilidade e a transparência da gestão e facilitando o processo decisório.
- Buscar, de maneira permanente, a melhora da qualidade do trabalho médico.
- Assegurar uma política de benefícios sociais sustentável e de longo prazo.
- Zelar, por meio de uma gestão democrática e responsável, pela solidez e segurança do patrimônio construído coletivamente.
- Assegurar condições adequadas para a prática médica em seus locais de trabalho.
- Garantir que as unidades de Serviços Próprios sejam espaços com alto padrão de qualidade, oferecendo condições para que os médicos desempenhem bem seu trabalho e tenham oportunidades de atualização e educação permanente.
- Promover e apoiar programas de educação cooperativista e médica, visando ao desenvolvimento contínuo da Cooperativa e de seus integrantes.
- Promover a saúde e o autocuidado entre os médicos.
- Receber, analisar e responder com presteza às sugestões e solicitações dos cooperados e do corpo clínico.
- Incentivar e fortalecer o relacionamento com as entidades médicas.

Colaboradores

A Unimed-BH é uma organização feita por pessoas e para pessoas. A Cooperativa entende que a realização profissional de seus colaboradores depende de seu próprio empenho, do melhor aproveitamento das oportunidades de aprendizado e de um ambiente favorável ao desenvolvimento de suas potencialidades. Por isso, a Unimed-BH observa os seguintes princípios no relacionamento com seus colaboradores e entre eles:

- Valorizar o trabalho e estimular a melhor contribuição dos colaboradores, por meio de práticas de gestão orientadas por resultados.
- Cuidar para que o desempenho e o relacionamento sejam pautados na ética, na integridade e no respeito à diversidade e à dignidade do ser humano.
- Assegurar o compromisso das lideranças com o clima organizacional favorável, a comunicação clara, a valorização das equipes e o alcance de resultados alinhados aos objetivos estratégicos.
- Desenvolver o bom relacionamento e a integração entre os setores, por meio de uma gestão participativa e compartilhada.
- Promover o aprimoramento das competências comportamentais e técnicas dos colaboradores e incentivá-los constantemente ao autodesenvolvimento.
- Garantir a segurança e a saúde no ambiente de trabalho, estimulando a promoção da saúde e o autocuidado dos colaboradores.

Clientes e Mercado

A Unimed-BH tem compromisso com a entrega de soluções aos clientes, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades. O relacionamento entre a Unimed-BH e seus clientes e o mercado baseia-se nos seguintes princípios:

- Garantir transparência e respeito aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre produtos e serviços e condições contratuais.
- Oferecer atendimento humanizado e acolhedor aos clientes do Sistema Unimed.
- Assegurar a assistência contratada com segurança e qualidade, baseada em evidências científicas atualizadas.
- Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed-BH e o percurso assistencial mais adequado às suas necessidades de saúde.
- Assegurar a resposta às demandas dos clientes, atendendo com agilidade, fundamento e foco na melhor solução possível.
- Atender às manifestações dos clientes sobre os produtos e serviços, entendendo críticas e sugestões como oportunidades para a melhoria contínua dos processos internos.
- Guardar sigilo a qualquer informação do cliente a que se tenha acesso no exercício da atividade.
- Exercer concorrência leal e não se manifestar sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor.

Prestadores de Serviços de Saúde

Para assegurar a entrega de soluções aos clientes, a Unimed-BH conta com uma rede de serviços de saúde credenciados e próprios, cuja atuação deve ser pautada pela qualidade assistencial. A relação entre a Cooperativa e os prestadores de serviços de saúde se baseia nos seguintes princípios específicos:

- Estimular e apoiar a qualificação dos prestadores, certificando-se de que oferecem alto padrão de qualidade assistencial para os médicos e os clientes.
- Garantir que as unidades de Serviços Próprios sejam espaços com alto padrão de qualidade assistencial para os médicos e os clientes.
- Priorizar a segurança assistencial na contratualização de serviços.



- Compartilhar informações com a rede prestadora, visando à melhoria contínua dos processos assistenciais e de gestão, observando o sigilo e a confidencialidade.
- Assegurar a utilização de tecnologias em saúde solidamente fundamentada, de forma a garantir segurança e equidade no acesso dos clientes.
- Assegurar a clareza dos contratos.
- Exigir o cumprimento da legislação aplicável.

Fornecedores

A Unimed-BH tem, em seus fornecedores, parceiros fundamentais para assegurar a qualidade dos produtos e serviços que oferece a seus clientes, bem como a eficiência da sua operação. Para tanto, pauta seus relacionamentos pela transparência dos processos, por práticas comerciais de concorrência leal, pelo equilíbrio entre as partes e pelo cumprimento dos acordos firmados. Além disso, baseia seu relacionamento com esse público nos seguintes princípios específicos:

- Assegurar a todos os fornecedores o direito de pleitear sua inclusão no cadastro da Cooperativa, desde que atendam aos critérios técnicos e às exigências que os tornem aptos a participar dos processos de compra.
- Avaliar e classificar os fornecedores com base em indicadores de desempenho.
- Informar com clareza as especificações e as condições de fornecimento, permitindo às empresas a correta compreensão dos produtos ou serviços a serem entregues.
- Garantir e exigir garantia do sigilo e da confidencialidade das informações compartilhadas.
- Exigir o cumprimento da legislação sanitária, ambiental, fiscal, trabalhista e previdenciária.
- Repudiar e não admitir o relacionamento com fornecedores envolvidos em exploração de trabalho degradante, escravo ou infantil, dando preferência a empresas que desenvolvam programas de sustentabilidade empresarial, social e ambiental.
- Recusar e não oferecer vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional e simbólico, bem como qualquer forma de favorecimento na relação com clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.

Sistema Unimed

Parte do maior sistema de saúde suplementar brasileiro, a Unimed-BH entende como seu papel fortalecer e preservar a marca Unimed, contribuindo para a expansão sustentável do cooperativismo no País e para a excelência no atendimento a todos os clientes. O relacionamento entre a Unimed-BH e o Sistema Unimed pauta-se nos seguintes princípios:

- Atuar em cooperação mútua com o Sistema, buscando o apoio técnico-operacional e o desenvolvimento de parcerias.
- Cumprir os compromissos assumidos por meio de normas, acordos e negociações.
- Promover e praticar a transparência e o profissionalismo na condução das operações, como condição para o estabelecimento de relações de confiança.
- Respeitar a singularidade, a diversidade e a autonomia das cooperativas Unimed.
- Dispor-se permanentemente ao diálogo e ao estudo dos temas estratégicos para o desenvolvimento do Sistema Unimed e de suas relações institucionais.
- Buscar a sustentabilidade do Sistema Unimed como fundamento para todas as negociações e relações operacionais.



Mídias e Formadores de Opinião

A Unimed-BH respeita o papel da imprensa e das demais mídias, como agentes de aperfeiçoamento da democracia e da cidadania. Portanto, estabelece os seguintes princípios específicos para esse relacionamento:

- Buscar a compreensão e o efetivo esclarecimento da sociedade em todas as ações de comunicação.
- Contribuir com a disseminação de informações de interesse público sobre a saúde e os serviços prestados.
- Assegurar a veracidade, a atualidade e a relevância das informações fornecidas à sociedade.
- Preservar a imagem e a integridade de clientes, médicos e colaboradores, observando sempre o sigilo das informações.
- Conduzir os posicionamentos exclusivamente por porta-vozes capacitados e autorizados a se manifestar em nome da Unimed-BH.

Poderees Públicos

A Unimed-BH pauta seu relacionamento com os poderes públicos, em todas as esferas, pela independência ideológica e partidária, observando os valores da ética, da transparência e do interesse público, além dos seguintes princípios específicos:

- Cultivar o diálogo franco e aberto.
- Buscar integração com os poderes públicos, visando ao desenvolvimento social e à sustentabilidade do sistema de saúde.
- Contribuir ativamente para o aperfeiçoamento contínuo do marco regulatório do setor de saúde.
- Cumprir leis, contratos e regulamentações das diversas instâncias dos poderes públicos.

Responsabilidade Social Cooperativista



Responsabilidade Social Cooperativista

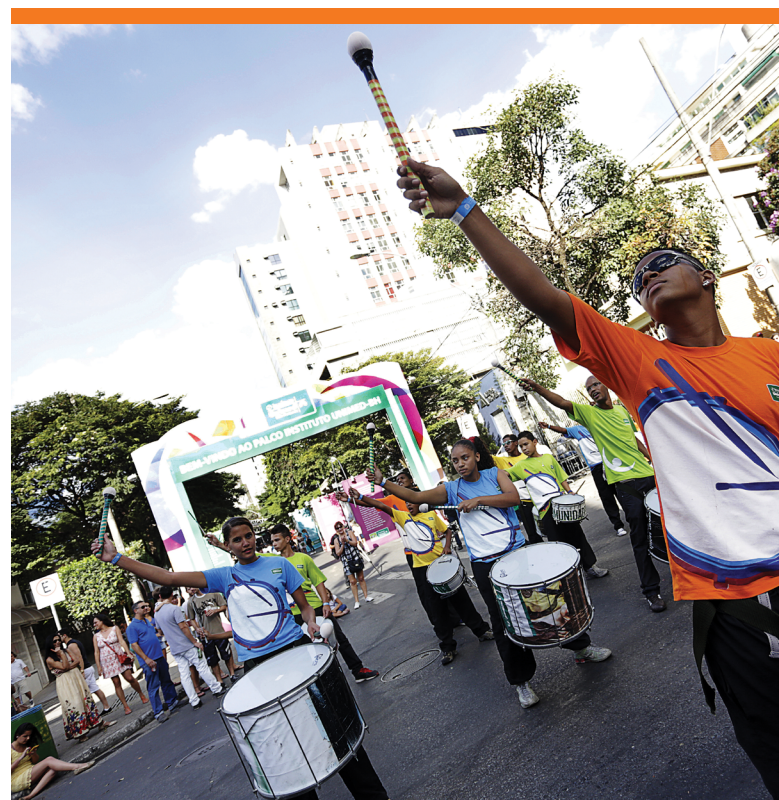
Para a Unimed-BH, a responsabilidade social é a maneira de ser e conduzir os negócios, que se expressa na orientação dos processos e das atividades da Cooperativa, para torná-la parceira e corresponsável pelo desenvolvimento sustentável da sua área de atuação.

São princípios da Política de Responsabilidade Social Cooperativista:

- Estimular a mudança de hábitos e comportamentos, interna e externamente, engajando os públicos de relacionamento, principalmente médicos cooperados, colaboradores e comunidades, na promoção da saúde e na construção de uma cultura cidadã.
- Promover a colaboração e a gestão participativa no desenvolvimento e na execução do Programa de Responsabilidade Social, contando com a contribuição dos quatro pilares da sociedade: Poder Público, Iniciativa Privada, Terceiro Setor e Comunidades.
- Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde estamos inseridos.
- Estimular o cooperativismo como via para o desenvolvimento social.
- Respeitar e preservar o meio ambiente.
- Divulgar e valorizar, dentro e fora da Cooperativa, uma cultura de consumo racional e sustentável, uso consciente dos recursos, coleta seletiva de resíduos, reciclagem e reúso.
- Estimular a replicabilidade de projetos e ações de responsabilidade social e a transferência de conceitos e ferramentas, tornando-os modelos para outras organizações.
- Pautar os relacionamentos pelo cumprimento das leis e dos regulamentos vigentes e pelo respeito aos princípios da cidadania.

Limites

- As ações e intervenções da Unimed-BH não substituirão as funções típicas do Estado ou de organismos públicos, tendo papel complementar à sua atuação.
- O Programa de Responsabilidade Social Cooperativista da Unimed-BH não terá comprometimento ou envolvimento religioso nem político-partidário na sua concepção, implantação, desenvolvimento e avaliação.
- As ações serão realizadas, prioritariamente, no entorno dos empreendimentos da Cooperativa.





Gestão deste Guia

A Diretoria e os Conselhos da Unimed-BH são os guardiões deste Guia de Atitudes, Posturas e Relacionamentos. Devem assegurar a aplicação do Guia como referência para a conduta pessoal e profissional de todos os que integram a Cooperativa, nos seus relacionamentos internos e externos. Cabe à Diretoria autorizar a divulgação e a atualização periódica dos princípios aqui listados.

Os **médicos cooperados, colaboradores e integrantes do corpo clínico dos Serviços Próprios** têm a responsabilidade pessoal de garantir que suas ações estejam de acordo com este Guia, cumprindo-o satisfatoriamente, para que os princípios e as atitudes aqui recomendados sejam parte efetiva e inseparável do seu trabalho.

Cada profissional assinará o **Termo de Recebimento e Compromisso**, expressando, assim, o conhecimento dos princípios que devem orientar seus atos e de que as condutas em desacordo com o Guia são passíveis de penalização.

Compete às **lideranças** transmitir aos colaboradores e ao corpo clínico as diretrizes constantes deste Guia, proporcionando ampla divulgação e adesão no ambiente de trabalho e zelando para que seja cumprido.

Canais de comunicação

A Unimed-BH mantém canais de comunicação exclusivos sobre o Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos, por meio dos quais os públicos podem manifestar dúvidas, sugestões e relatos de situações que possam contrariar os princípios aqui descritos.

Todos os relatos são verificados pelo Comitê Gestor do Guia, formado por lideranças de diferentes áreas da Cooperativa. A apuração é feita sob sigilo, para preservar a integridade das pessoas envolvidas. Caso seja constatado o descumprimento do Guia, o Comitê Gestor propõe as medidas cabíveis.

Fale conosco:

E-mail: guiadeatitudes@unimedbh.com.br

Caixa Postal 5351

Unimed Belo Horizonte
Praça Duque de Caxias – Santa Tereza
CEP 31011-970 – Belo Horizonte/ MG

Glossário

Colaborador

Na Unimed-BH, refere-se aos empregados, terceiros, estagiários, office-boys e menores aprendizes que atuam na Cooperativa. Também são colaboradores os médicos do corpo clínico e os residentes dos Serviços Próprios.

Crenças e Valores

São princípios norteadores, que servem de guia ou critério para os comportamentos, as atitudes e as decisões das pessoas que trabalham na organização, buscando os objetivos da Missão e da Visão.

Essência

Assim como as pessoas, as empresas possuem um jeito de ser próprio, que é a sua alma, o seu propósito, a sua visão de mundo e de como conduzir o negócio, que inspira missões nas pessoas, atraindo talentos, recursos, clientes, aliados e oportunidades.

Identidade Organizacional

São as características essenciais de uma organização que a distinguem e a fazem ser reconhecida. Define o que é a organização, o que faz, como faz, seu propósito na sociedade, os valores que a orientam e sua visão de futuro. A identidade é compartilhada pelas pessoas que fazem parte da empresa, inspirando compromissos e influenciando comportamentos, relacionamentos e decisões dos seus membros. A Identidade Organizacional da Unimed-BH é formada por cinco conceitos: Nossa Essência, Negócio, Missão, Visão, Crenças e Valores.

Missão

É a razão de ser de uma empresa, o principal objetivo de suas atividades. É o que a empresa pretende oferecer com seus produtos e serviços, os benefícios gerados e como a sua atuação agrega valor para os clientes e os outros públicos com que se relaciona.

Negócio

É o que a empresa faz, seus produtos e serviços. Deve ser definido de forma abrangente, contribuindo para diferenciar a empresa de seus concorrentes.

Princípios Universais do Cooperativismo

São sete diretrizes que orientam a atuação das cooperativas em todo o mundo: adesão voluntária e livre de seus membros, sem discriminação; gestão democrática pelos próprios cooperados; participação econômica dos cooperados, que compartilham os resultados do negócio; autonomia e independência; educação, formação e informação de seus membros e colaboradores; cooperação com outras cooperativas; interesse pela comunidade.

Sustentabilidade

É um princípio de gestão das empresas que visa à sua permanência ao longo do tempo e garante que o uso dos recursos naturais e econômicos para satisfazer as necessidades no presente não comprometa a capacidade de futuras gerações também satisfazerem suas necessidades. Para ser considerado sustentável, um negócio deve ser economicamente viável, socialmente justo, ecologicamente correto e culturalmente diverso. Na Unimed-BH, a sustentabilidade também está diretamente ligada a um modelo de atenção à saúde mais racional, efetivo e voltado para atender as necessidades dos clientes.

Visão

É a posição ou o estágio que a empresa busca atingir em um período de tempo definido. A visão nos diz o que a empresa quer ser e onde quer estar no futuro. Essa definição inspira e motiva as pessoas que fazem parte da empresa a contribuir e a superar desafios para concretizá-la.

