

**GUIA OPERACIONAL
DE PARTICIPAÇÃO DOS**

SELOS UNIMED

Unimed 
Brasil

OBJETIVO



O objetivo do Guia Operacional é orientar como atender as solicitações do Selo de Governança e Sustentabilidade, incluindo o preenchimento do questionário, o preparo de evidências e o envio dos documentos, trazendo mais facilidade, agilidade e assertividade para o processo.

APRESENTAÇÃO

Este Guia te ajudará a criar um processo estruturado de preenchimento do Selo, trazendo orientações passo a passo para execução de algumas tarefas.

Se você já participou anteriormente ou possui familiaridade com alguns temas aqui apresentados, poderá selecionar apenas os pontos de interesse. Não é necessária a leitura integral ou linear desse documento, mas caso esteja curioso, vá em frente.

Boa leitura!

SUMÁRIO

Visão Geral do Processo	3
Papel do líder responsável pelos Selos Unimed	4
Reunião de planejamento	4
Instruções gerais	5
Conhecendo o Questionário	5
Como as evidências se apresentam	6
Renomeie as Evidências	8
Formatação das evidências	9
Como destacar trecho em um documento com texto selecionável de arquivo digital	9
Informar a localização de um trecho	10
Como destacar um trecho a partir de um documento impresso	10
Convertendo arquivos de texto em pdf (opcional)	11
Como enviar os arquivos	12
Disco Virtual	13
Check list	14

VISÃO GERAL DO PROCESSO DO SELO



DOWNLOAD DOS
DOCUMENTOS
NO HOTSITE



REALIZAÇÃO
DA INSCRIÇÃO



FORMAÇÃO DO
GRUPO DE TRABALHO
DO SELO



PREENCHIMENTO
DO QUESTIONÁRIO



COLETA DE
EVIDÊNCIAS



PREENCHIMENTO DO
BALANÇO SOCIAL



ASSINATURA DA
DECLARAÇÃO DE
VERACIDADE



ENVIO DOS
DOCUMENTOS



DEVOLUTIVA
PRELIMINAR



RECEBIMENTO DA
DEVOLUTIVA FINAL
E CERTIFICAÇÃO

PAPEL DO LÍDER RESPONSÁVEL PELOS SELOS UNIMED

Os líderes responsáveis pelos Selos Unimed de Governança e Sustentabilidade e Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade têm como missão, coordenar o desenvolvimento do processo na cooperativa, organizando as tarefas e documentos, mobilizando o time para o cumprimento dos prazos e conferindo as entregas.

São os pontos de contato com a Unimed do Brasil, para esclarecer dúvidas e receber todas as informações relacionadas aos Selos Unimed.

Ao longo do processo é importante que promovam o engajamento e inspirem o espírito cooperativistas seus colegas de trabalho. Dessa forma, o Selo será uma conquista de todos. Seguem algumas sugestões sobre como fazer isso:

REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

Objetivo:

Estabelecer equipes multidisciplinares para o preenchimento do Questionário e levantamento de Evidências, além de definir papéis, responsabilidades e cronograma

Participantes:

Áreas que respondem às dimensões propostas pelos Selos

Como preparar:

- Com base nos prazos de entrega determinados pela Unimed do Brasil, estruture uma prévia de cronograma interno
- Prepare uma apresentação contendo:
 - A importância da boa Governança e Gestão Sustentável;
 - Porquê o Selo é relevante: as oportunidades de encontrar possibilidades de evolução e conquistar o reconhecimento por suas boas práticas;
 - Caso já tenha participado de outras edições, apresente a devolutiva e as metas que estão sendo buscadas para 2020, relacionando se possível ao mapa estratégico;
 - Aborde a importância da atuação em equipe;
 - Demonstre a força dos Selos no Sistema e as oportunidades de crescimento das Unimeds.
- Caso sinta necessidade, estruture junto à área de gestão de pessoas uma dinâmica para integrar o time

Condução:

- Peça ao presidente ou algum diretor que faça a abertura
- Apresente o conteúdo preparado
- Defina com o grupo papéis, responsabilidades e cronograma
- Registre em ata de reunião

Acompanhamento:

- Monitore periodicamente a evolução do processo e a conformidade das evidências
- Solicite apoio da alta gestão se necessário

INSTRUÇÕES GERAIS:

Acesse os hotspots unimed.coop.br/selogs e unimed.coop.br/selohospitais e baixe todos os documentos: **Ficha de Inscrição, Questionário, Guia de Conteúdo, Declaração de Veracidade e Regulamento.**

Nos sites, você também encontrará uma apresentação de apoio que poderá ser complementada com informações da sua Unimed/Hospital e outras ferramentas utilizadas durante o preenchimento dos Selos.

Certifique-se que baixou a versão do Questionário correspondente a modalidade da sua Unimed. São elas:



CONHECENDO O QUESTIONÁRIO

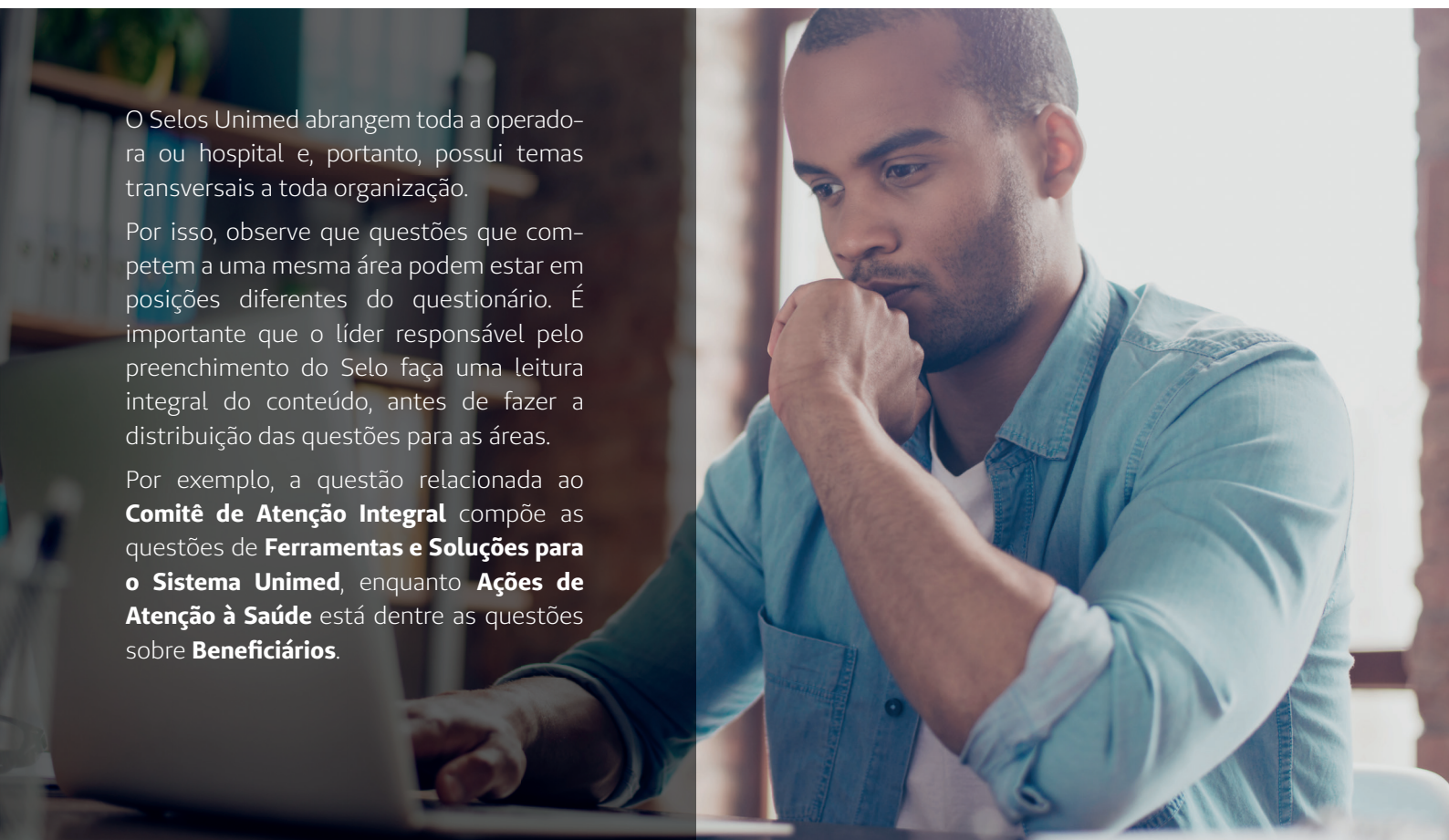
O Questionário de Indicadores do Selo de Governança e Sustentabilidade é composto por:

- Sumário
- Informações de Perfil da Unimed
- Perguntas e Evidências divididas por dimensões
- Formulário Complementar de Evidências

O Selos Unimed abrangem toda a operadora ou hospital e, portanto, possui temas transversais a toda organização.

Por isso, observe que questões que competem a uma mesma área podem estar em posições diferentes do questionário. É importante que o líder responsável pelo preenchimento do Selo faça uma leitura integral do conteúdo, antes de fazer a distribuição das questões para as áreas.

Por exemplo, a questão relacionada ao **Comitê de Atenção Integral** compõe as questões de **Ferramentas e Soluções para o Sistema Unimed**, enquanto **Ações de Atenção à Saúde** está dentre as questões sobre **Beneficiários**.



COMO AS EVIDÊNCIAS SE APRESENTAM:

Leia as questões e as solicitações de evidências até o final. Observe que em alguns casos, as evidências:

Somam entre si: há várias evidências para uma mesma questão/item. Ex.: evidências da alternativa “d” de Preparação para a renovação dos órgãos de administração e fiscalização

7. Preparação para a renovação dos órgãos de administração e fiscalização

A Unimed oferece cursos para formação de novas lideranças, visando a renovação dos órgãos de administração e fiscalização?

(Conteúdo sugerido, por exemplo: gestão cooperativista, governança, legislação e regulamentação da saúde suplementar e regras de monitoramento econômico-financeiro e operacional – ANS, gestão de riscos e sinistralidade e atribuições dos Conselhos de Administração e Fiscal.)

- a. Sim
 b. Não

Se sim, possui um programa de formação estruturado?

- c. Sim
 d. Não possui um programa estruturado, porém oferece cursos de forma pontual, visando a renovação dos órgãos de administração e fiscalização

Se sim (assinale apenas uma alternativa):

- e. O programa é disponibilizado a todos os cooperados
 f. O programa é disponibilizado somente para parte dos cooperados

Evidências

Se selecionar a alternativa “c”:

7.1. Envio do programa.

Se selecionar a alternativa “d”:

7.2. Envio da grade/conteúdo de pelo menos um curso ministrado, e também:

7.3. Envio da lista de presença do curso ministrado.

Se selecionar a alternativa “e”:

7.4. Envio de documento que demonstre que o programa é acessível para todos os cooperados (ex.: print de tela, material de comunicação).

São alternativas: é solicitado o envio de uma evidência ou outra. Ex.: evidências das alternativas “a” e/ou “b” de Assembleia Geral

1. Assembleia Geral

Para obter mais transparência, participação e representatividade dos cooperados nas Assembleias Gerais, a Unimed (múltiplas respostas):

- a. Promove informação sobre assuntos da pauta e mecanismos de funcionamentos da AGO (ex.: esclarecendo o que é edital de convocação, quórum para instalação, formas de votação e deliberações)
 b. Promove informação sobre assuntos da pauta e mecanismos de funcionamentos das AGES

Evidências

Se selecionar as alternativas “a” e/ou “b”:

1.1. Envio de print da tela do canal do cooperado ou outra forma de comunicação com o cooperado (ex.: aplicativo do cooperado, manual do cooperado etc.) que mostre como a Unimed esclarece temas relacionados à Assembleia (o que é edital de convocação, quórum etc.).

OU

1.1. Recorte da estrutura curricular do curso ministrado ao cooperado que identifique o assunto Assembleia Geral; ou outro documento que comprove.

Observação: o Edital de Convocação não poderá ser considerado como evidência.

Não requerem evidência: São avaliadas por meio da Comissão Avaliadora com documentação interna da Confederação

67. IGR - Índice Geral de Reclamações na ANS

A média do Índice Geral de Reclamações na ANS em 2019 foi:

- a. IGR igual ou menor que 3
 b. IGR maior que 3

Observação: Método de Cálculo da ANS: $IGR = \frac{\text{Demandas NIP (RVE + Inativas + Não Procedentes + Núcleo)} \times 10.000}{\text{Média do número de beneficiários dos últimos 3 meses}}$

Evidências

Não será necessário o envio de evidências. A área de Ouvidoria Institucional da Unimed do Brasil consolidará a média dos IGRs da operadora, divulgados pela ANS durante o ano de 2019.

COMO AS EVIDÊNCIAS SE APRESENTAM:

Substituem: o envio de determinada evidência anula a necessidade de outras evidências da mesma questão.

51. Relações Trabalhistas

No que se refere à legislação, a sua Unimed está em conformidade com (múltiplas respostas):

- a. Legislação trabalhista
- b. eSocial
- c. Legislação tributária
- d. Agenda das obrigações legais dentro do prazo
- e. Convenção/acordo coletivo de trabalho
- f. Divulgação das informações sindicais de interesse aos colaboradores e associados

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (assinale somente uma alternativa):

- g. Tenho obrigatoriedade e possuo CIPA (de acordo com NR5 e CNAE)
- h. Tenho obrigatoriedade, porém não possuo CIPA (de acordo com NR5 e CNAE)
- i. Não possuo CIPA

SESMT - Serviço de Engenharia, Saúde e Medicina do Trabalho (assinale somente uma alternativa):

- j. Tenho obrigatoriedade e possuo SESMT (de acordo com NR4)
- k. Tenho obrigatoriedade, porém não possuo SESMT (de acordo com NR4)
- l. Não possuo SESMT

No que se refere a boas práticas de relações trabalhistas, a sua Unimed (múltiplas respostas):

- m. Não possui profissional em cargo de gestão em regime PJ (pessoa jurídica)
- n. Divulga as informações relacionadas à administração de pessoal de interesse da organização (gestão de ponto, mudanças na lei, benefícios etc.)
- o. Acompanha indicador de reclamações trabalhistas
- p. Passa por auditoria externa anualmente (com foco em administração de pessoal)

Evidências

Se selecionou as alternativas "c" e/ou "d":

51.1. Envio das declarações negativas de débitos (CRF e CND).

Se selecionar a alternativa "g":

51.2. Envio de ata da última reunião da CIPA realizada.

Se selecionar a alternativa "j":

51.3. Envio de um documento com a composição do SESMT (contendo: nome, cargo, área, telefone e e-mail de cada membro).

Se selecionar a alternativa "n":

51.4. Envio de um documento que comprove (ex.: informativo interno, foto de quadro de avisos, e-mail aos colaboradores etc.).

Se selecionar a alternativa "p":

51.5. Envio do "Relatório final da Auditoria Externa" de 2019, que demonstre conformidade nos itens assinalados ("c", "d", "g", "j" e "n"). Caso não haja registro de não conformidade, serão pontuados os itens assinalados.

Observação: o envio desse documento anula a necessidade de apresentação das demais evidências acima listadas.

Quando a evidência solicitar link, observe que ele deverá estar ativo até o momento da avaliação. Ex.: Evidência das alternativas "c" ou "d" da Questão Código de Conduta

20. Código de Conduta

A Unimed adotou um Código de Conduta?

- a. Sim
- b. Não

Se sim (múltiplas respostas):

- c. Utiliza o código de conduta do Sistema Unimed
- d. Utiliza código de conduta próprio
- e. O código foi avaliado e aprovado pela alta direção
- f. O código é disponibilizado para os públicos internos (dirigentes, cooperados e colaboradores)
- g. O código é disponibilizado para os públicos externos (fornecedores e prestadores de serviços)
- h. Disponibiliza canal de denúncias
- i. Possui Comitê de Conduta
- j. Existe a previsão de sanções/penas/punições em caso de descumprimento do código
- k. Apresenta o documento no momento da admissão/integração de novos colaboradores e solicita assinatura de declaração de recebimento/conhecimento do código por parte dos colaboradores
- l. Promove a conscientização de seu público interno sobre o código, por meio de treinamentos e campanhas

Evidências

Se selecionar as alternativas "c" ou "d":

20.1. Informar link para acesso ao Código de Conduta, no [Formulário Complementar de Evidências \(clique aqui\)](#) OU enviar o Código de Conduta na íntegra em PDF.

Se selecionar a alternativa "h":

20.2. Envio de uma evidência da comunicação do Canal de Denúncia aos públicos de relacionamento.

Se selecionar a alternativa "i":

20.3. Envio do regimento interno do comitê.

Se selecionar a alternativa "l":

20.4. Envio das listas de presença de pelo menos um treinamento aos colaboradores referente ao código OU comprovação de que uma campanha interna foi realizada.

COMO AS EVIDÊNCIAS SE APRESENTAM:

Formulário Complementar de Evidências: algumas evidências consistem em breves informações, que quando solicitadas no Questionário, deverão ser preenchidas no Formulário Complementar de Evidências.

Obs.: em edições anteriores do Selo, o Formulário Complementar de Evidências era um documento separado do Questionário. Na versão 2020, este formulário foi incorporado ao Questionário, podendo ser acessado a um clique. Veja o exemplo:

20. Código de Conduta

A Unimed adotou um Código de Conduta?

- a. Sim
 b. Não

Se sim (múltiplas respostas):

- c. Utiliza o código de conduta do Sistema Unimed
 d. Utiliza código de conduta próprio
- e. O código foi avaliado e aprovado pela alta direção
 f. O código é disponibilizado para os públicos internos (dirigentes, cooperados e colaboradores)
 g. O código é disponibilizado para os públicos externos (fornecedores e prestadores de serviços)
 h. Disponibiliza canal de denúncias
 i. Possui Comitê de Conduta
 j. Existe a previsão de sanções/penas/punições em caso de descumprimento do código
 k. Apresenta o documento no momento da admissão/integração de novos colaboradores e solicita assinatura de declaração de recebimento/conhecimento do código por parte dos colaboradores
 l. Promove a conscientização de seu público interno sobre o código, por meio de treinamentos e campanhas

20. Código de Conduta

20.1 *Link de acesso ao Código de Conduta*

<< voltar

Evidências

Se selecionar as alternativas "c" ou "d":

20.1. Informar link para acesso ao Código de Conduta, no [Formulário Complementar de Evidências \(clique aqui\)](#) OU enviar o Código de Conduta na íntegra em PDF.

Se selecionar a alternativa "h":

20.2. Envio de uma evidência da comunicação do Canal de Denúncia aos públicos de relacionamento.

Se selecionar a alternativa "i":

20.3. Envio do regimento interno do comitê.

Se selecionar a alternativa "l":

20.4. Envio das listas de presença de pelo menos um treinamento aos colaboradores referente ao código OU comprovação de que uma campanha interna foi realizada.

RENOMEIE AS EVIDÊNCIAS

Os arquivos deverão ser nomeados, conforme a numeração da evidência solicitada. Ex.:

10. Planejamento Estratégico - Elaboração

Sua Unimed possui planejamento estratégico implementado?


- a. Sim
 b. Não

Evidências

Se selecionar a alternativa "c":

10.1. Informar qual a metodologia utilizada, no [Formulário Complementar de Evidências \(clique aqui\)](#).

O arquivo da evidência 10.1 deverá se chamar somente **10.1**. Veja abaixo:

Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
 10.1	08/11/2017 12:22	Arquivo JPG	1.522 KB

Arquivos que não seguirem esse padrão serão devolvidos para reenvio.

FORMATAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS PARA ENVIO

As evidências contribuem para confirmar o que está sendo assinalado no questionário. Por isso, é importante ficar atento para que ela corresponda ao que está sendo pedido.



Prefira enviar arquivos fechados, como por exemplo pdf, jpg ou png, sempre atentando para uma boa legibilidade das informações. Isso garante a integridade do conteúdo a ser analisado. Arquivos doc e xlsx, gerados a partir do Pacote Office ou similares podem ser salvos em pdf ao final da edição do conteúdo.

Devido ao grande volume de evidências, algumas questões pedem destaque de conteúdos específicos dentro dos documentos, auxiliando na avaliação. Veja algumas formas de fazer isso:

COMO DESTACAR TRECHO EM UM DOCUMENTO COM TEXTO SELECIONÁVEL DE ARQUIVO DIGITAL

Clique em **destaque**, na barra de menu. Clique com o cursor no início do texto de destaque e sem soltar o botão esquerdo do mouse, arraste até o final do texto de destaque.

Vá em Arquivo > Salvar Como e nomeie o arquivo conforme o número da evidência

Exemplo no Acrobat Reader

INFORMAR A LOCALIZAÇÃO DE UM TRECHO

Também é possível destacar um trecho, anexando na evidência um documento com informação da página e o número do parágrafo a ser evidenciado, de forma que o avaliador possa identificar facilmente no documento.

COMO DESTACAR TRECHO A PARTIR DE UM DOCUMENTO IMPRESSO

Destaque com caneta marcador a área desejada, digitalize o documento utilizando um scanner ou fotografia e salve na pasta com a numeração solicitada pela evidência.

CONVERTENDO ARQUIVOS DE TEXTO EM PDF (OPCIONAL)

Prepare o conteúdo do documento

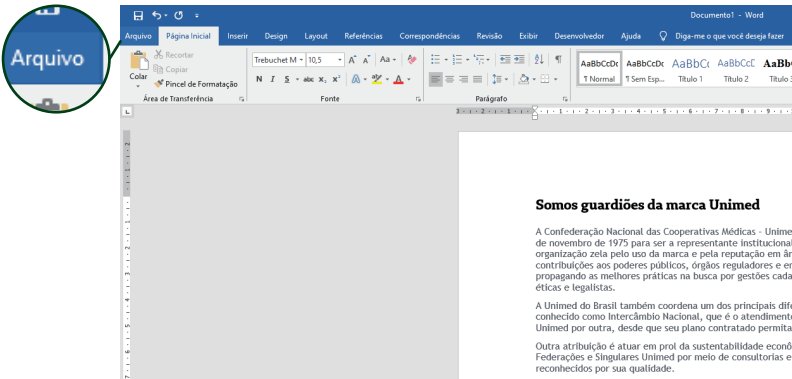
Ao finalizar, salve uma versão .doc, caso deseje fazer uma edição futura

Em seguida, clique em 1. Arquivo > 2. Salvar Como > 3. Procurar > 4. Tipo: PDF > 5. Salvar

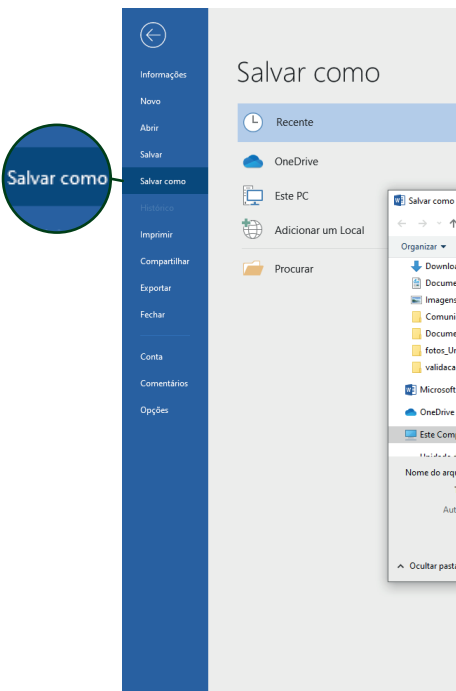
Um novo arquivo será gerado.

Apenas o pdf deverá ser enviado para a avaliação!

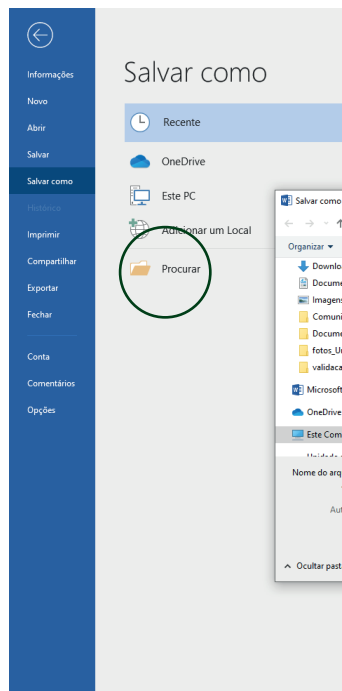
1. Arquivo



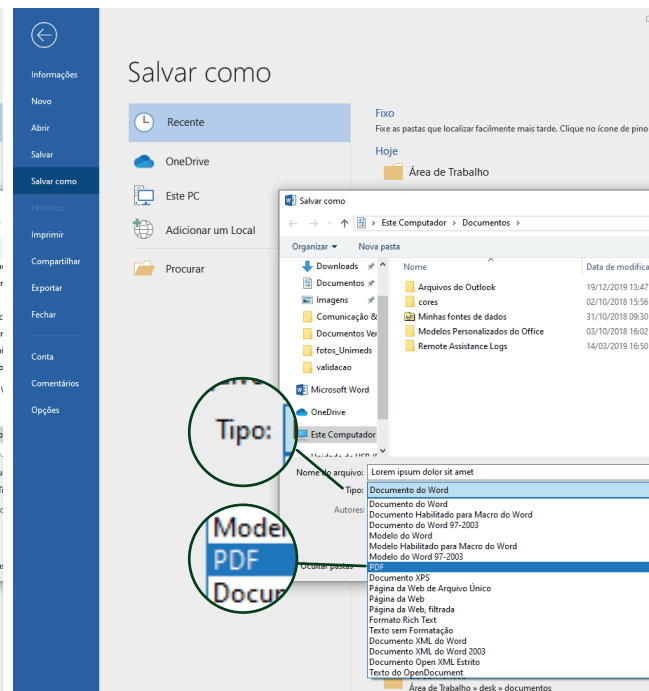
2. Salvar como



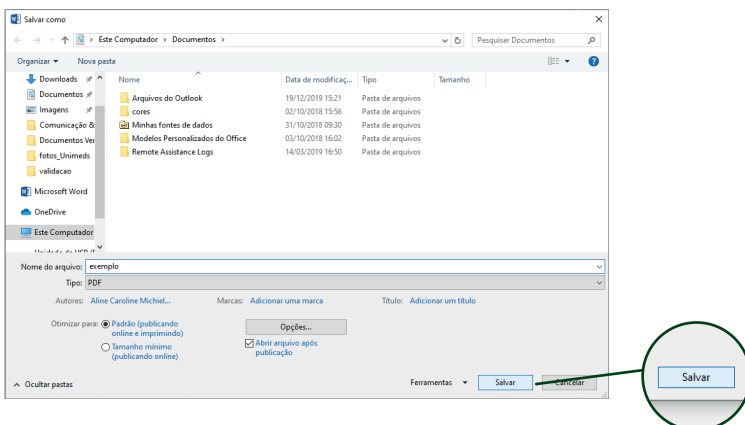
3. Procurar



4. Tipo: PDF



5. Salvar



COMO ENVIAR OS ARQUIVOS

Os arquivos solicitados nos processos dos Selo Unimed devem ser encaminhados via e-mail, **excetuando** as evidências que serão transferidas pelo Disco Virtual. Nenhum documento físico deverá ser encaminhado à Confederação:

Por e-mail:

- Ficha de inscrição
- Questionário
- Declaração de veracidade
- Balanço social

Por Disco Virtual:

- Todas as evidências

Dúvidas?

www.unimed.coop.br/selogs

Acessando o regulamento

Guia de Preenchimento

sustentabilidade@unimed.coop.br



DISCO VIRTUAL



Todas as Unimed's inscritas no Selo receberão uma comunicação sobre a liberação de seu **usuário/ senha** do Disco Virtual, no e-mail cadastrado no formulário de inscrição.

O upload das evidências no Disco Virtual deve **respeitar o período informado nos e-mails enviados pela área de Sustentabilidade** da Unimed do Brasil, para garantir a sua disponibilidade no momento da avaliação.



Fique atento ao prazo! O Disco Virtual é uma ferramenta de transferência, e não de armazenamento de arquivos. Devido à sua configuração, os **arquivos postados expiram automaticamente após 30 dias**.

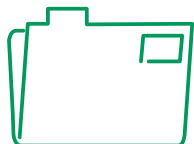


Não há limite de tamanho para upload, contudo, ao enviar arquivos muito grandes, confira se a transferência foi concluída com sucesso

Caso necessite encaminhar as evidências antes do período informado, entre em contato com a Equipe de Sustentabilidade da Confederação.

COMO ACESSAR

Acesse o Disco Virtual por meio do link:
<http://discovirtual.unimed.coop.br>



Clique na pasta **Selo de Governança e Sustentabilidade** e realize o upload das evidências

Obs.: caso tenha se inscrito para os dois Selos utilizando o mesmo usuário, no Disco Virtual aparecerão duas pastas distintas: **Selo de Governança e Sustentabilidade** e **Selo Hospitais Unimed de Sustentabilidade** para upload das evidências. É preciso clicar no nome da pasta da Unimed ou Hospital para que apareça o botão de upload no diretório.

DÚVIDAS?



O Guia de utilização do Disco Virtual será encaminhado junto com a liberação do acesso

CONFIRMAÇÃO DE ENVIO

Após inserir todas as evidências no Disco, o líder responsável pelo Selo deverá enviar um e-mail para sustentabilidade@unimed.coop.br autorizando a realização do download das evidências pela Comissão Avaliadora.

ATENCAO: É importante subir um arquivo por vez, confirmando o upload de cada documento. Dessa forma, a Unimed se resguarda de falhas decorrentes de possíveis problemas ou instabilidades de conexão durante o envio de um grande volume de evidências ao mesmo tempo.

EXCLUSÃO DE ARQUIVOS

É aconselhável organizar uma pasta com todas as evidências no seu computador/rede e fazer a verificação dos arquivos antes do upload.

Caso necessite excluir algum documento após a sua inserção no Disco Virtual, envie um e-mail para a Equipe de Sustentabilidade da Unimed do Brasil informando o número da evidência a ser deletada.

CHECK LIST - SUGESTÃO DE AÇÕES

Preparação:

- Anotar as principais dúvidas
- Solicitar sala para videoconferência
- Participação da oficina de preenchimento do Selo
- Convidar pessoas envolvidas com o preenchimento do selo para acompanhar

Inscrição:

- Acessar o hotsite e baixar a Ficha de Inscrição
- Apresentar para a diretoria a intenção de participação
- Preencher e enviar o documento
- Verificar o recebimento da confirmação de inscrição

Fazendo acontecer:

Acessar o hotsite e baixar:

- Declaração de Veracidade
- Questionário de Indicadores (observar a modalidade da sua Unimed: Sigular Operadora, Singular Prestadora, Federação Operadora, Federação Institucional, Central Operadora, Central de Serviços ou Seguros)
- Guia de Conteúdo e Regulamento

Engajar pessoas e preparar documentos:

- Ler todas as dimensões do selo
- Estruturar um grupo de trabalho para preenchimento do Selo
- Solicitar apoio da alta gestão para engajamento dos líderes
- Fazer um convite para reunião e enviar, preferencialmente, via diretoria
- Preparar apresentação com a importância do Selo e da cooperação dos demais líderes
- Levar lista de presença
- Fazer a reunião e definir: papéis, responsabilidades e apresentar o cronograma
- Enviar a ata a todos os líderes participantes
- Distribuir as questões relacionadas a cada área via e-mail
- Monitorar o recebimento das respostas das áreas de acordo com o prazo limite
- Organizar os documentos recebidos em uma pasta específica no computador ou rede (conforme diretriz local)
- Conferir se a evidência corresponde à solicitação da questão
- Renomear as evidências de acordo com a numeração correspondente
- Enviar o Questionário de Indicadores preenchido e a Declaração de Veracidade assinada pelo Presidente por e-mail
- Quando reunidas todas as evidências, subir no disco virtual
- Guardar todas as confirmações de envio de evidência

Balanco social:

- Solicitar para a contabilidade da sua Unimed o preenchimento, no sistema disponibilizado pela Unimed do Brasil
- Imprimir o documento após aprovação da Unimed do Brasil
- Coletar assinatura e carimbo do presidente
- Coletar assinatura e carimbo do contador
- Digitalizar o documento
- Enviar por e-mail para sustentabilidade@unimed.coop.br

Recebimento do relatório preliminar:

- Verificar os apontamentos
- Revisar junto às áreas envolvidas
- Enviar correção, caso haja

Recebimento da devolutiva:

- Promover o agradecimento/reconhecimento das pessoas que participaram
- Apresentar a devolutiva à diretoria
- Apresentar a devolutiva à todos os líderes da cooperativa
- Comunicar o resultado para toda a organização
- Construir junto aos demais líderes, planos de ação para evolução na próxima edição

Em caso de dúvida:

1. Consultar o Guia de Conteúdo
2. Consultar o FAQ no hotsite
3. Caso não tenha solucionado, enviar e-mail para sustentabilidade@unimed.coop.br



Guia Operacional de Participação dos Selos Unimsd
MB 094 - Versão 1 | Abril 2020