



A APROVAÇÃO DA UNIMED ARAGUAÍNA

Uma pesquisa realizada pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), de Palmas (TO), revelou a aprovação do trabalho desenvolvido e a grande satisfação dos médicos cooperados, prestadores de serviços, colaboradores, clientes e ex-clientes com os serviços prestados pela Unimed Araguaína.

ASSEMBLEIA

AGO aprova as contas, a gestão 2014 e elege o novo conselho fiscal da Unimed Araguaína

EDUCAÇÃO

Cursos promovem a atualização profissional e a capacitação de diretores e colaboradores

QUALIDADE

Cooperativa avança na implantação da gestão da qualidade e na busca da certificação ISO 9001

Motivos para comemorar e refletir

“

Além de razões para comemorar, a pesquisa também nos dá motivos para refletir sobre a importância do trabalho da cooperativa

”

O resultado da pesquisa de satisfação, feita pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), foi recebido com muita alegria pelos diretores, cooperados e colaboradores da Unimed Araguaína. Os números nos mostraram que estamos no caminho certo e que todo o esforço, dedicação e trabalho realizado vêm sendo bem aceitos pelo público.

É muito bom saber que temos 100% dos nossos colaboradores satisfeitos com a cooperativa, pois um ambiente saudável e condições adequadas de trabalho são essenciais para a integração das equipes, o bom desempenho dos trabalhadores e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços que prestamos a nossos clientes.

Os altos índices de satisfação dos cooperados, prestadores de serviços, clientes e ex-clientes e a admiração dos que sonham ter um plano de saúde da Unimed Araguaína são outros grandes motivos de comemoração.

Mas, além de razões para comemorar, a pesquisa também nos dá motivos para refletir sobre a importância do trabalho da cooperativa e sobre a necessidade de buscarmos, a cada dia, o aperfeiçoamento do que temos feito.

A satisfação dos entrevistados traduz a confiança de cada um na Unimed Araguaína e reforça nosso compromisso de oferecer sempre o melhor aos nossos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores e à sociedade.



Dr. Luiz Carlos de Oliveira
Presidente

Índice

AGO 2015

Por unanimidade, a Assembleia Geral Ordinária elege o novo conselho fiscal e o diretor de Mercado e aprova as contas da cooperativa sem ressalvas.

Página 3

Pesquisa

Mais de 90% de satisfação entre os cooperados e 100% dos colaboradores satisfeitos. Esses foram alguns resultados da pesquisa que avaliou o trabalho da Unimed Araguaína.

Páginas 4 e 5

Educação



Diretores e colaboradores participaram de cursos de capacitação e atualização profissional, que foram promovidos pela Unimed Araguaína e instituições parceiras.

Página 7

Unimed Araguaína EM FOCO

Diretoria (2014/2018)

Presidente

Dr. Luiz Carlos de Oliveira

Vice-presidente

Dr. Sebastião Geraldo de Melo

Superintendente

Dr. Cesar Augusto Delgado

Diretor de Mercado

Dr. Renato Borges Azevedo

Conselheiros Vogais

Dr. José Celso Rodrigues Cintra

Dr. Túlio Neves da Costa

Conselho Técnico e Ética Profissional

Dr. Francisco Onildo Moreira Júnior (efetivo)

Dr. Marcelo de Oliveira Melo (efetivo)

Dr. Ricardo Russi Blois (efetivo)

Dr. Wilmar João Batista Cabral (suplente)

Dra. Maria Lourdes Casagrande (suplente)

Dr. Silvestre Júlio Souza da Silveira

(suplente)

Conselho Fiscal (2014/2015)

Dr. Hueverson Junqueira Neves (efetivo)

Dr. Sandro de Oliveira Sacre (efetivo)

Dr. Reinaldo Magalhães Fernandes (efetivo)

Dr. Francisco Valtércio Pereira (suplente)

Dr. Remy Alves Faria (suplente)

Dr. Ebert Mota Aguiar (suplente)

Unimed
Araguaína

ANS nº 313084

Ano 1 Número 4 Fevereiro/2015
Informativo oficial da Unimed Araguaína -
Cooperativa de Trabalho Médico de
Araguaína
Avenida Tocantins, número 1232, Centro,
Araguaína (TO)
+55 (63) 3411-8600
www.unimedaraguaína.com.br

Edição: Santa Inteligência Comunicação
Jornalista Responsável: Rosane Rodrigues da
Cunha - MTb 764/JP-GO
santainteligencia@terra.com.br
Arte: Johnny Brito
Fotos: Unimed Araguaína e Unimed do Brasil
Impressão: Cir Gráfica

Assembleia Geral Ordinária aprova contas e elege novo diretor

“

Realizada no dia 20 de março, a AGO aprovou o relatório de gestão, a prestação de contas de 2014 e elegeu o novo diretor de Mercado da Unimed Araguaína

”



AGO: contas e gestão aprovadas por unanimidade

No dia 20 de março, a Unimed Araguaína realizou sua Assembleia Geral Ordinária (AGO) para a prestação de contas e a apresentação do relatório de gestão de 2014. Na abertura da AGO, o presidente Luiz Carlos de Oliveira leu o relatório de gestão, ressaltando as principais ações da diretoria e da cooperativa no ano passado.

Em seguida, o contador Wesley Brito fez a prestação de contas e esclareceu dúvidas dos cooperados. Em 2014, a Unimed Araguaína teve uma sobra financeira de R\$ 1.933.746,56 e uma sobra contábil de R\$ 900.154,66,

dinheiro que será aplicado na implantação de recursos próprios.

O relatório de gestão e a prestação de contas da diretoria administrativa, pertinente ao exercício de 2014, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal e do Auditor Independente e demais demonstrativos contábeis e financeiros, foram aprovados sem ressalvas. Durante a AGO, realizada na sede da cooperativa, também foi eleito o novo diretor de Mercado da Unimed Araguaína: o médico Renato Borges Azevedo, que estará à frente da diretoria até 2018.

Eleitos os novos membros do Conselho Fiscal

Ainda durante a Assembleia Geral Ordinária, os cooperados elegeram, por unanimidade, os novos membros efetivos e suplentes do Conselho Fiscal da cooperativa. Confira a composição do Conselho Fiscal com mandato entre 1º de abril de 2015 e 31 de março de 2016:

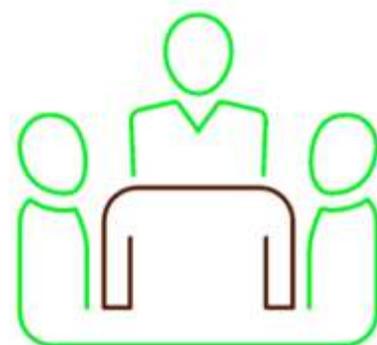
Membros Efetivos - Dr. Hueverson Junqueira Neves; Dr. Silvestre Júlio Souza da Silveira e Dr. Walter Pinheiro Santos Filho

Membros Suplentes - Dr. Bernardo Otávio de Mendonça Costa, Dra. Carina Amaral Salerno e Dra. Geracina Batista M. Marchesini.

Unimed Araguaína elabora seu Planejamento Estratégico para 2015/2020

A Unimed Araguaína concluiu seu Planejamento Estratégico para o quinquênio 2015/2020. O trabalho teve o apoio do Serviço Nacional da Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Tocantins (Sescoop/TO) e contou com a assessoria técnica do consultor Kleber Abreu Sousa, que é professor da Universidade Federal do Tocantins, graduado em Administração de Empresas, mestre em Engenharia de Produção e doutor em Gestão da Inovação pela UFAM (Universidade Federal do Amazonas).

O Planejamento Estratégico, que definiu a missão, visão e princípios fundamentais da cooperativa, vai ajudar a Unimed Araguaína a melhor conhecer seus desafios e pontos fortes, a estabelecer metas e a atingir seus objetivos, o que contribuirá para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.



Pesquisa revela grande satisfação com o trabalho da Unimed Araguaína



Foram entrevistados médicos cooperados, prestadores de serviços, colaboradores, clientes, ex-clientes e pessoas que não têm plano de saúde e todos aprovaram o trabalho da Unimed Araguaína



Pesquisa: resultado mostra a satisfação dos entrevistados

Uma pesquisa encomendada pela Unimed Araguaína e realizada pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), de Palmas (TO), revelou a aprovação e a grande satisfação dos médicos cooperados, prestadores de serviços, colaboradores, clientes e ex-clientes com os serviços prestados pela cooperativa. Os pesquisadores ainda entrevistaram pessoas que não têm plano de saúde e entre elas o índice de aprovação da Unimed Araguaína também foi alto.

Entre os cooperados e a população, esse índice de satisfação alcançou 92% e, entre os colaboradores, 100%. Perguntados sobre como avaliam o relacionamento que têm com a cooperativa, 87% dos prestadores de serviços classificaram essa relação como boa e excelente e 74% deles afirmaram que estão satisfeitos e muito satisfeitos com a Unimed Araguaína.

Junto aos clientes, a pesquisa avaliou quesitos, como o grau de satisfação e se indicam os planos de saúde da Unimed

Araguaína a outras pessoas. Sessenta e nove por cento dos entrevistados afirmaram que estão satisfeitos com a cooperativa e 79% indicam os serviços prestados.

A maioria (60%) dos ex-clientes disse ter deixado a Unimed Araguaína por questões financeiras ou por mudança de emprego e a perda do plano corporativo. Hoje, 97% dos ex-clientes entrevistados continuam sem plano de saúde e cerca de 80% deles, se tivessem condições, voltariam a ser clientes da cooperativa.

Entre os entrevistados que não são clientes da Unimed Araguaína, 97% não têm qualquer outro plano de saúde. Os principais motivos são falta de condições financeiras (57%) e falta de necessidade (39%). Questionados se têm interesse em ter um plano Unimed, 92% deles afirmaram que sim.

A satisfação dos colaboradores

Os colaboradores entrevistados foram unânimes ao afirmar que estão satisfeitos e muito satisfeitos em trabalhar na Unimed Araguaína. O resultado da avaliação do relacionamento com os colegas de trabalho também foi positivo: 87% afirmaram que esse relacionamento é bom ou excelente.

O ambiente de trabalho foi classificado como excelente e bom por 97% dos entrevistados. Em relação aos colaboradores, a pesquisa revelou ainda uma estabilidade no emprego: 47% deles estão na cooperativa há mais de dois anos.

“Resultado reflete o bom trabalho da cooperativa”, diz o presidente

“

Os altos índices de aprovação ao trabalho da cooperativa foram atribuídos às mudanças que vêm sendo implantadas e que visam o bom atendimento a todos os públicos

”



Unimed Araguaína: a missão é atender bem

O resultado da pesquisa foi apresentado e comemorado pelo presidente da Unimed Araguaína, Luiz Carlos de Oliveira, na reunião mensal dos dirigentes e colaboradores da cooperativa, realizada no dia 7 de março. “Fiquei felicíssimo com o resultado. Não esperava índices de satisfação tão altos”, afirmou o presidente.

Luiz Carlos de Oliveira atribuiu os altos índices de aprovação ao trabalho que vem sendo desenvolvido e às mudanças que vêm sendo implantadas na cooperativa ao longo dos últimos cinco anos e que visam bem atender os cooperados, clientes, colaboradores e

prestadores. “Nossa missão é atender bem e é isso que temos feito”, disse.

No dia 17 de março, a pesquisa foi apresentada aos cooperados. A apresentação aconteceu durante uma reunião festiva e foi um momento de comemoração, mas também de reflexão sobre o trabalho da cooperativa, que, de acordo com o presidente, precisa da colaboração de todos os cooperados.

O presidente enfatizou que, mesmo com altos índices de aprovação, a Unimed Araguaína pode e deve melhorar. “Mas, para isso, precisamos da cooperação, da participação e de sugestões dos médicos cooperados”, afirmou.

Pesquisa em números



Unimed Araguaína sedia novos módulos do Gescoop



Dando sequência ao curso iniciado em 2014 e com encerramento previsto para maio, a Unimed Araguaína sediou, neste início de ano, mais três módulos do Gescoop



Sexto módulo: comunicação assertiva em pauta

As aulas de 2015 do Projeto de Gestão Empresarial das Cooperativas Tocantinenses (Gescoop) tiveram início nos dias 23 e 24 de janeiro, com a realização, na Unimed Araguaína, do sexto módulo do curso. Promovido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo/Tocantins (Sescoop/TO), o projeto visa a profissionalização da gestão cooperativista e o fortalecimento do cooperativismo tocantinense por meio da capacitação de dirigentes, cooperados e colaboradores das cooperativas.

O sexto módulo contou com a participação de 23 alunos, incluindo diretores e colaboradores da Unimed Araguaína e de outras cooperativas tocantinenses, e abordou o tema “Comunicação Assertiva”. As aulas foram ministradas pela instrutora Lisbeth Resende Paulinelli Seba.

Nos dias 20 e 21 de fevereiro, o advogado e contador Gilmar Wisniewski ministrou o sétimo módulo do curso, que teve como tema “Aspectos legais e tributários de cooperativas”. Nos dias 20 e 21 de março, os alunos concluíram o oitavo módulo do curso, que foi ministrado pelo professor da Universidade Federal do Tocantins, Kleber Abreu Sousa, e enfocou a “Inovação e empreendedorismo em cooperativas”.

O projeto Gescoop foi criado em 2012 e essa edição começou em agosto de 2014. Dividido em dez módulos, o curso tem seu encerramento previsto para maio de 2015. Os próximos módulos serão ministrados nos dias 17 e 18 de abril e 15 e 16 de maio e vão focar os temas “Análise de mercado e concorrência” e “Habilidades e técnicas de negociações”.

Colaboradores participam de curso de vendas



Colaboradores das áreas de atendimento e de vendas da Unimed Araguaína participaram, no dia 28 de fevereiro, do curso “Vender mais e Melhor”, que foi ministrado na sede da cooperativa pelo administrador de empresas Jair Stival. Com grande experiência e especialização na área de marketing, o professor enfocou temas, como o relacionamento com os clientes, a identificação do público, a análise do mercado e técnicas de venda. A promoção deste curso é mais uma ação educativa da Unimed Araguaína, que investe continuamente na atualização e na qualificação profissional dos colaboradores.

Curso aborda a excelência no atendimento



Quarenta e oito pessoas, entre elas colaboradores da Unimed Araguaína e secretárias de médicos cooperados, participaram do Curso de Atendimento, realizado no dia 14 de março, no auditório da cooperativa. Ministrado pela psicóloga Bianca das Graças Zortea Dias, o curso enfocou temas, como estratégias para a excelência no atendimento presencial e ao telefone; como atender e tratar o cliente e o perfil do atendente e do cliente.

Implantação da gestão da qualidade avança mais uma etapa



Cursos: capacitação dos multiplicadores e dos auditores internos



A implantação do novo sistema de gestão, que visa melhorar o funcionamento e preparar a Unimed Araguaína para a busca da certificação ISO 9001, avançou com a formação dos auditores internos



O processo de implantação da gestão da qualidade na Unimed Araguaína avançou mais uma etapa, nos dias 4 e 5 de março, com a conclusão do curso de capacitação dos colaboradores que vão atuar como auditores internos deste novo sistema de gestão. Dez colaboradores participaram do curso ministrado pela empresa Ampliar Assessoria em Desenvolvimento Humano, contratada para assessorar a Unimed Araguaína na implantação dos novos processos de gestão.

Os auditores internos têm a função de auditar todos os setores da cooperativa e verificar se os procedimentos estão em conformidade com o manual da qualidade. As irregularidades encontradas são registradas e os trabalhadores são orientados sobre as adequações necessárias.

É um trabalho de fiscalização e orientação, que será desenvolvido pela equipe de auditores internos formada pelos colaboradores Valdirene Vieira, Tereza Vulcão, Gilberto Fernandes, Wesley Brito, Vandeci Carmo, Patrícia Alves,

Savana Pereira, Juycélia da Costa, Daiany Barbosa e Vanessa Monteiro.

Em janeiro, entre os dias 20 e 23, oito colaboradores de áreas, como Recursos Humanos, Gerência Administrativa, Secretaria, Contas Médicas, Intercâmbio, Departamento Comercial, Atendimento e Faturamento, participaram de um treinamento para a implantação da gestão da qualidade na cooperativa. O treinamento foi voltado para a capacitação dos colaboradores que vão atuar como multiplicadores das informações e orientações sobre a gestão da qualidade junto à diretoria e aos demais trabalhadores da Unimed Araguaína.

A implantação deste novo sistema de gestão visa melhorar o funcionamento, a organização, a produtividade, a padronização dos processos de gestão e a competitividade da Unimed Araguaína, que com essa mudança dá mais um passo para alcançar a certificação ISO 9001.

Assessoria para a implantação do plano de cargos e gestão por competências

Em fase de implantação na Unimed Araguaína, o Plano de Cargos e Salários e o modelo de Gestão por Competência terão a assessoria da Unimed do Brasil para sua implementação. Nos dias 13 e 14 de janeiro, a consultora Ana Cristina Valente, parceira da Unimed Brasil na gestão de pessoas, visitou a Unimed Araguaína.

Ela será responsável pela implantação na cooperativa do Plano de Cargos e Salários e do modelo de Gestão por Competência - um inovador modelo de gestão baseado nas competências de cada trabalhador e em seu potencial de crescimento profissional.

Diretores e colaboradores debatem o bom funcionamento da Unimed Araguaína

“

Em reuniões mensais, diretores e colaboradores debatem o funcionamento da cooperativa, celebram conquistas e buscam soluções para os desafios enfrentados

”

Todos os meses, a diretoria da Unimed Araguaína reúne-se com os colaboradores para uma avaliação do trabalho na cooperativa. Durante o encontro, cada colaborador tem a chance de apresentar reivindicações aos diretores e falar um pouco sobre as ações de seu departamento, citando desafios enfrentados, metas propostas e objetivos alcançados.

A interação entre os departamentos e a qualidade dos serviços prestados ao público também são debatidos pelos participantes dos encontros, que contribuem para a manutenção de um bom diálogo entre a diretoria e os colaboradores e para o trabalho conjunto em busca da excelência no funcionamento da cooperativa.

A primeira reunião de 2015 aconteceu no dia 17 janeiro e contou com as presenças do presidente Luiz Carlos de Oliveira, do superintendente Cesar Delgado e de colaboradores de todos os setores da cooperativa. Na reunião de março, realizada no dia 7, diretores e colaboradores puderam saber mais sobre a intranet, criada para ampliar e agilizar a troca de informações e o compartilhamento de dados na cooperativa. A ferramenta de comunicação interna já está sendo usada pelos diretores e colaboradores e, em breve, deve ser também disponibilizada para os médicos cooperados.

Consulta médica sobe para 100 reais a partir de abril

O valor da consulta paga aos cooperados pela Unimed Araguaína passará de 84 reais para 100 reais a partir de abril. O reajuste faz parte da política de valorização dos médicos, que vem sendo praticada pela cooperativa e inclui outras ações, como a inauguração da Casa do Cooperado, em 2014.

Um pouco deste trabalho desenvolvido em prol dos cooperados, os bons resultados alcançados em 2014 e as metas para 2015 - entre elas a conclusão da implantação da gestão da qualidade e a busca da certificação ISO 9001- foram apresentados pela diretoria em um Happy Hour realizado no dia 5 de fevereiro.

Trinta e três cooperados participaram da reunião, que aconteceu em clima de confraternização. Além de dar maior transparência ao trabalho da cooperativa, a promoção de encontros como esse estreita o relacionamento entre os cooperados e a diretoria da Unimed Araguaína.



Reunião: maior aproximação entre diretores e cooperados

Parabéns aos diretores e colaboradores



Fevereiro: festa com comemoração e intercooperação

A celebração dos aniversários dos diretores e colaboradores é sempre motivo de festa na Unimed Araguaína. A cada mês, um departamento fica encarregado de organizar a comemoração, que acontece em clima de cooperação, brincadeira, diversão e muita alegria.

Em fevereiro, os parabéns foram para o presidente Luiz Carlos de Oliveira; a assistente de Relacionamento com a ANS, Tayany Pereira, e o caixa do Sicoob, Wilton Setúbal, e a festa contou também com as presenças de colaboradores do Sicoob (UniCentro Brasileira) e Sicoob (Cred). Essa interação reforça a parceria entre essas cooperativas e a Unimed Araguaína, que acredita ser a intercooperação fundamental para o fortalecimento do cooperativismo.