

## Unimed Araguaína conquista a recertificação ISO 9001 na versão 2015

Com uma gestão sólida, focada na qualidade, no crescimento sustentável e na satisfação dos clientes, a Unimed Araguaína mostra sua força ao conquistar a recertificação ISO 9001 na versão 2015, se tornando a primeira cooperativa de trabalho médico do Tocantins a receber a acreditação mais atual do Sistema de Gestão da Qualidade. Os índices de satisfação do público com os serviços e a gestão da cooperativa também seguem em alta, de acordo com a última pesquisa realizada.



ISO  
9001  
2015

### HOSPITAL

Projeto arquitetônico interno do Hospital da Unimed Araguaína é apresentado a diretores e cooperados

### CURSO

Novos cooperados participam de curso de cooperativismo promovido pela Unimed Araguaína

# Uma conquista do trabalho e cooperação

“

*A recertificação nos enche de satisfação e aponta que estamos trilhando o caminho certo*

”

Uma cooperativa com uma gestão moderna, responsável, comprometida com a qualidade dos serviços e atenta aos riscos e à sustentabilidade do negócio. A recente conquista da recertificação ISO 9001 na versão 2015, nos permite definir assim a situação atual da Unimed Araguaína.

Mais do que atestar a qualidade da gestão da cooperativa, a recertificação – a primeira certificação veio em abril de 2016 com a ISO 9001:2008 – nos enche de satisfação e aponta que estamos trilhando o caminho certo para o de-

envolvimento sustentável, a competitividade no mercado e a perenidade da cooperativa. Um resultado que só vem sendo possível graças à cooperação e a união de todos os envolvidos na construção diária desta história.

Afinal, a boa gestão exige a determinação e o trabalho árduo dos dirigentes, o envolvimento dos médicos cooperados e dos prestadores de serviços, o comprometimento dos colaboradores e a confiança dos clientes e da sociedade. E a trajetória da Unimed Araguaína, ao longo destes 26 anos, nos trouxe essas conquistas.

O alcance da mais moderna norma de certificação ISO 9001 simboliza a realização de um sonho e o fruto de muito trabalho, mas, acima de tudo, representa um norte para seguirmos visando sempre o melhor, atentos às demandas do mercado, aos anseios dos cooperados e às necessidades dos clientes, pois qualidade e confiança precisam ser conquistadas diariamente e, na Unimed Araguaína, estamos prontos para buscar esses objetivos.

Agradecemos o apoio e a participação de todos que nos ajudaram a chegar até aqui e contamos com cada um na caminhada que se inicia para a manutenção e o aperfeiçoamento da qualidade de nossos serviços. Trabalhar muito para fazer sempre o melhor é um compromisso que renovamos com todos que acreditam no cooperativismo e na nossa Unimed.



Dr. Luiz Carlos de Oliveira  
Presidente

## Índice

### Hospital

Aprovada por cooperados e clientes, a construção do Hospital da Unimed Araguaína ganha novo corpo com a apresentação do projeto arquitetônico.

Página 3



### Pesquisa

Pesquisa atesta a satisfação de cooperados, clientes e ex-clientes, prestadores de serviços de saúde, colaboradores e da população com a cooperativa.

Página 6



## UNIMED ARAGUAÍNA EM FOCO

### Diretoria (2018/2022)

#### Presidente

Luiz Carlos de Oliveira

#### Vice-presidente

Sebastião Geraldo de Melo

#### Superintendente

Cesar Augusto Delgado

#### Diretor de Mercado

Renato Borges Azevedo

#### Conselheiros Vogais

Valci Carlos de Lima

Arthur Camilo Sant`Anna Leite

### Conselho Técnico e Ética Profissional

Sérgio Nogueira de Aguiar (efetivo)

Marcos Rossi Moreira (efetivo)

Luciano Pantarotto (efetivo)

José Celso Rodrigues Cintra (suplente)

Marco Aurélio Pimenta Chaves (suplente)

Túlio Neves da Costa (suplente)

### Conselho Fiscal (2018/2019)

Hueverson Junqueira Neves (efetivo)

Ricardo Russi Blois (efetivo)

Evertton Pereira Dias Lopes (efetivo)

Maria Lourdes Casagrande (suplente)

Claudivan de Abreu (suplente)

Rayla José de Souza (suplente)



ANS Nº 313084

Ano 3 Número 15 Junho/2018

Informativo oficial da Unimed Araguaína  
Cooperativa de Trabalho Médico de Araguaína  
Av. 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  
Fotos: Unimed Araguaína e Unimed do Brasil

# Projeto do Hospital da Unimed Araguaína é apresentado a diretores e cooperados

“

*Em duas recentes visitas à cidade, os arquitetos responsáveis pela obra apresentaram o projeto e esclareceram dúvidas de cooperados e diretores*

”



Diretores e arquitetos: reunião e visita ao terreno

Aprovada em dezembro passado, a construção do Hospital da Unimed Araguaína vem avançando a cada dia. Logo após a escolha da L+M Empreendimentos para a elaboração do projeto da obra, os arquitetos da empresa já colocaram as mãos na massa e, no dia 7 de maio, fizeram a primeira apresentação do projeto arquitetônico do novo hospital aos diretores da cooperativa.

Adriel Branco, da empresa XVI Finance, que tem assessorado a diretoria da cooperativa nesta fase inicial do hospital, também acompanhou a apresentação da arquiteta Alessandra

Jaguaribe e do arquiteto e Ph.D. em edifícios da saúde, Lauro Miquelin, e a discussão de vários assuntos relacionados à construção, como o passo a passo do trabalho e a metodologia utilizada.

No dia 8, o presidente Luiz Carlos de Oliveira, os arquitetos e assessores visitaram o terreno localizado no recém-criado Setor Morada dos Pássaros e doado à Unimed Araguaína para a construção do hospital. Durante a visita, os arquitetos avaliaram aspectos do local, como o solo.

Em 11 de junho, eles retornaram a Araguaína. O objetivo desta vez foi a apresentação do layout interno da

obra. O projeto detalha, por exemplo, como será a distribuição dos 60 leitos, das alas cirúrgicas e do setor administrativo do hospital, que será erigido em uma área de mais de 12 mil metros quadrados.

O projeto arquitetônico leva em conta não apenas o melhor aproveitamento dos espaços de acordo com a função de cada setor da unidade, mas também o cumprimento das exigências técnico-legais e fatores, como o conforto e a segurança dos pacientes, visitantes e profissionais que vão trabalhar no local e a acessibilidade e sustentabilidade do prédio.

## ▶ Cooperados acompanham todas as etapas

Os cooperados da Unimed Araguaína estão sendo informados regularmente sobre todas as fases da construção do hospital, que deve melhorar os serviços prestados pela cooperativa e beneficiar clientes e médicos. No dia 9 de maio, a diretoria reuniu os cooperados para falar sobre o hospital e também apresentar um resumo das ações da atual gestão.

No dia 11 de junho, os cooperados conheceram os arquitetos, detalhes do projeto, puderam esclarecer dúvidas e apresentar sugestões sobre o layout da unidade. A construção do hospital será custeada com recursos de um fundo de investimentos.

## | Apoio aos recursos próprios

De acordo com a pesquisa de satisfação recém-divulgada pela Unimed Araguaína, 64% dos cooperados entrevistados aprovaram a construção do hospital da cooperativa. Entre os usuários do plano de saúde (pessoa física), 90% consideram necessária essa construção.

Os cooperados responderam também quais recursos próprios a cooperativa deve criar para enfrentar os desafios do mercado entre os próximos cinco e 20 anos. Além do hospital, eles citaram um centro de diagnóstico, uma unidade de pronto atendimento, um ambulatório de pequeno porte e uma clínica de cirurgias eletivas.

# Unimed Araguaína avança em qualidade da gestão e recebe a recertificação ISO 9001:2015

“

*Dois anos após receber a ISO 9001:2008, a cooperativa prova que vem evoluindo a cada dia e conquista a recertificação com a versão mais atual do Sistema de Gestão da Qualidade*

”



Pioneira entre as cooperativas de trabalho médico tocantinsenses na conquista da certificação ISO 9001:2008, a Unimed Araguaína avançou ainda mais na melhoria de seu sistema de gestão da qualidade. O reconhecimento dos avanços registrados nos últimos dois anos, desde a conquista desta primeira certificação reconhecida internacionalmente, veio em maio deste ano com o certificado ISO 9001:2015, entregue pela instituição certificadora DNV, uma liderança em serviços de acreditação.

O presidente Luiz Carlos de Oliveira explica que a migração para a norma ISO 9001:2015, a mais atual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), foi fruto de muito trabalho, determinação, comprometimento e engajamento de toda a diretoria e colaboradores da cooperativa, que não mediram esforços para o aperfeiçoamento de suas ações e processos em todos os departamentos da singular.

A nova conquista veio após a auditoria externa realizada pela auditora Ana Paula Lima, da DNV, entre os dias 26 e 28 de março passado. Após esses três dias de muito trabalho e análises dos processos em todas as áreas da cooperativa visando à migração da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015, a auditora reuniu-se com diretores e coordenadores de área e fez um breve relato da sua auditoria, finalizando com a informação que iria recomendar a recertificação com base na nova norma.

Ana Paula adiantou na reunião que a Unimed Araguaína encontrava-se apta para a recertificação com a atualização, pois todas as adequações para a migração para a nova versão da ISO 9001 estavam evidenciadas. A resposta final da auditoria chegou em 21 de maio, com a entrega da certificação ISO 9001:2015, e foi celebrada por dirigentes, cooperados e colaboradores da cooperativa, que tem neste documento mais um reconhecimento de ter uma gestão sólida e focada na qualidade e sustentabilidade da empresa. A diretoria parabenizou toda a equipe e agradeceu o apoio de cada colaborador nesta conquista que vem fortalecer a cooperativa.

## Mais atenção aos riscos

O foco principal da norma ISO 9001:2015 está na identificação de riscos e gerenciamento de mudanças necessárias, o que torna a empresa mais segura e mais preparada para o desempenho de seus serviços com qualidade. “A norma mudou a visão da diretoria e dos colaboradores sobre os riscos do negócio, nos mostrando que as ações de cada um, independentemente do cargo ocupado, podem trazer benefícios ou danos à cooperativa”, explica a

gerente administrativa Valdirene Santos, que acompanhou cada etapa do processo de recertificação.

Ela conta que todos foram estimulados a refletir sobre os riscos de suas funções, como o risco judicial por insatisfação do cliente ou o financeiro por uma autorização indevida. “Essa reflexão nos ajudou a amadurecer e a avaliar todos os riscos do negócio”, afirma a gerente, certa de que a sustentabilidade da cooperativa está agora mais segura.

A gerente observa que todos na cooperativa estão mais comprometidos com a qualidade desde a conquista da ISO 9001:2008, em 2016. “Nas reuniões mensais dos gestores, sempre focamos no que pode ser melhorado em cada setor”, afirma a gerente, que agradece o engajamento de todos os colaboradores e, especialmente, dos gestores de áreas neste processo, o que foi fundamental para a recertificação.

# Especialista elogia a gestão da cooperativa

O modelo de gestão da Unimed Araguaína foi elogiado pelo especialista da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), Eduardo Antônio Böckel, que enfatizou a organização dos processos e o planejamento estratégico e ressaltou que a cooperativa apresenta uma gestão bem próxima da aplicada em Unimed de grande porte. Böckel esteve na Unimed Araguaína no dia 21 de maio, juntamente com o

representante do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Tocantins (Sescoop/TO), Rogério Dias. Eles foram avaliar a participação da cooperativa no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), cujo objetivo principal é promover a adoção de boas práticas de gestão e de governança. A Unimed Araguaína participa do PDGC desde 2015.

## ► Linha do Tempo

**2014**

A empresa Ampliar Assessoria em Desenvolvimento Humano foi contratada para assessorar os dirigentes e colaboradores na implantação de processos de gestão da qualidade, visando à certificação ISO 9001:2008.

**2015**  
**Jan**

Colaboradores de várias áreas da cooperativa participaram de um novo treinamento para a implantação da gestão da qualidade, passando a atuar como multiplicadores das informações junto à diretoria e aos demais trabalhadores.

**2015**  
**Mar**

Dez colaboradores concluíram o curso de auditores internos da cooperativa. Ao longo do ano, outras reuniões e treinamentos voltados para a gestão da qualidade foram realizados.

**2016**  
**Abr**

A Unimed Araguaína conquistou a certificação ISO 9001:2008, entregue no dia 26, se tornando a primeira cooperativa de trabalho médico do Estado com um Sistema de Gestão da Qualidade internacionalmente reconhecido.

**2017**  
**Jan**

A cooperativa iniciou o processo de migração para a norma ISO 9001:2015. Nesta nova etapa, contou com a assessoria da auditora Cristiane Herrera. Uma das primeiras ações dela foi a promoção de um treinamento para os colaboradores.

**2017**  
**Mar**

Nos dias 14 e 15 de março, a Unimed Araguaína recebeu a auditora Renata Lamônica, da certificadora DNV (SP), que avaliou o funcionamento da cooperativa para a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e a recertificação ISO 9001:2008. O resultado da auditoria foi positivo, mantendo a acreditação conquistada.

**2017**  
**Nov**

A Unimed Araguaína passou por uma auditoria interna para a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade. A auditora Denise da Silva Fiorini, da Fiorini Soluções em Sistema de Gestão (SP), analisou todos os setores da cooperativa.

**2018**  
**Fev**

No dia 27, a auditora Cristiane Herrera verificou o funcionamento das ferramentas de gestão da qualidade e reuniu-se com coordenadores e líderes dos setores para tratar da auditoria de certificação, agendada para março.

**2018**  
**Mar**

Entre os dias 26 e 28, a cooperativa passou por uma auditoria externa realizada pela auditora Ana Paula Lima, da DNV.

**2018**  
**Mai**

No dia 21, a Unimed Araguaína recebeu a recertificação, já na versão atual ISO 9001:2015.

# Pesquisa IEL 2018 destaca ampla aprovação da Unimed Araguaína



“

*A nova pesquisa de satisfação foi divulgada em junho e o resultado vai subsidiar o planejamento de ações da cooperativa*

”

A mais recente pesquisa de satisfação realizada pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), de Palmas (TO), para a Unimed Araguaína revelou que a cooperativa segue com bons índices de aprovação entre os cooperados, colaboradores, prestadores de serviços de saúde e clientes pessoa física e jurídica. A boa avaliação da cooperativa está presente também entre ex-clientes e pessoas que não utilizam os serviços da Unimed Araguaína.

O índice de aprovação entre os cooperados, colaboradores e prestadores de serviços de saúde superou 90%. Mais de 75% dos clientes e pessoas que ainda não utilizam o plano mostraram-se satisfeitos com a cooperativa. O mesmo aconteceu entre 66% dos ex-clientes.

Essa pesquisa vem sendo feita anualmente há quatro anos. Os resultados têm subsidiado o planejamento e a realização de ações estratégicas e mais assertivas para o fortalecimento

da marca e o aperfeiçoamento constante do trabalho da cooperativa e de seu relacionamento com todos os públicos.

Em 2018, foram entrevistadas mais de mil pessoas. Cooperados, representantes de unidades parceiras prestadoras de serviços de saúde, clientes e ex-clientes foram ouvidos por telefone. Entre os colaboradores e a população, as entrevistas foram presenciais. Pela primeira vez, a pesquisa incluiu também as empresas clientes do plano Unimed.

Além do grau de satisfação do público-alvo em relação aos serviços prestados e ao relacionamento com a Unimed Araguaína, a pesquisa ainda traçou um perfil destes entrevistados e ouviu suas críticas e sugestões sobre a cooperativa, se consolidando como uma importante ferramenta que possibilita aos dirigentes conhecer melhor o que pensam e quais as expectativas de seus públicos.

96%

dos médicos cooperados mostraram-se satisfeitos com a cooperativa. O índice é bem superior aos 87% registrados no ano passado.

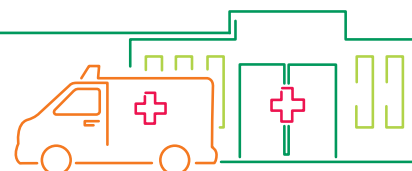


91%

dos cooperados também aprovam a atual gestão da Unimed Araguaína

90%

das clínicas, hospitais e laboratórios prestadores de serviços estão satisfeitos com a cooperativa, o que demonstra uma grande evolução desde o primeiro levantamento em 2015, que revelou 74% de satisfação. Essa evolução reflete a parceria já consolidada entre a Unimed Araguaína e os prestadores de serviços: 82% deles são credenciados há mais de cinco anos e 36%, há mais de dez anos.



76%

das pessoas físicas clientes revelaram-se satisfeitas com a Unimed Araguaína, 11% a mais do que o índice registrado em 2017, o que representa um grande avanço, e 82% recomendariam o plano a seus amigos e familiares.



80%

dos clientes pessoa jurídica afirmaram que tiveram suas expectativas atendidas ao contratarem o plano de saúde.

100%

dos colaboradores mostraram-se satisfeitos com a cooperativa, sendo que 78% deles afirmaram estar muito satisfeitos. A pesquisa entre esse público repetiu os bons resultados dos últimos quatro anos e avaliou também o ambiente de trabalho e a satisfação com os ganhos salariais.



## Dificuldades financeiras afastam clientes

A dificuldade financeira voltou a ser citada por ex-clientes e por pessoas que ainda não utilizam o plano Unimed como o principal motivo para a não contratação dos serviços da Unimed Araguaína. Entre 58% dos ex-clientes, as condições financeiras somadas à perda do plano corporativo, em função da perda do emprego, foram enumeradas como as principais causas de cancelamento do plano.

Apesar de não utilizarem mais os serviços da cooperativa, 66% se mostraram satisfeitos com a Unimed Araguaína e 77% informaram que contratariam novamente o plano de saúde se tivessem recursos.

Entre os entrevistados que ainda não são clientes da Unimed Araguaína, 79% classificaram a cooperativa como boa e a 83% afirmaram não adquirir o plano por falta de condições financeiras.

## Médicos participam de curso de cooperativismo



Curso: formação em cooperativismo

O curso de cooperativismo ministrado na Unimed Araguaína, no dia 2 de junho, pelo presidente Luiz Carlos de Oliveira e pelo superintendente Cesar Augusto Delgado, contou com as participações de cinco novos cooperados: a especialista em clínica médica e gastroenterologia Bárbara de Moraes Borba, o cirurgião geral e vascular Bruno Carvalho Trentin, a oftalmologista

Emanuela Pereira de Holanda Silva, a pediatra Pamella Carvalho Roriz Souza e a médica Michelle Soares Vaz. Promovido periodicamente, o curso aborda temas, como os princípios do cooperativismo e direitos e deveres dos cooperados.

Com seis horas de duração, essa edição contou também com as presenças de médicos não cooperados interessados em conhecer o sistema

cooperativista e de profissionais cooperados há mais tempo e em busca da atualização de seus conhecimentos sobre o cooperativismo. Participaram o cardiologista Lincoln José da Silva Júnior, o ortopedista Cláudio Medlig de Sousa Cravo, a oftalmologista Flávia Fernandes Pessoa Lobo, o cirurgião geral Marcelo de Oliveira Melo e o médico Marco Túlio Correia Quirino.

## Assumpção Faria passa a atender a Unimed Araguaína

O Escritório de Advocacia Assumpção Faria Advogados Associados é o novo contratado da Unimed Araguaína para a prestação de serviços jurídicos. O escritório, que já atende a Federação das Unimeds dos Estados de Goiás e Tocantins e do Distrito Federal, tem larga experiência na área da saúde suplementar e é grande conhecedor do Sistema Unimed.

Com essa contratação, a Unimed Araguaína passa a contar com um departamento jurídico em sua sede, o que garantirá a centralização dos processos, a proteção de dados sigilosos da empresa e também a economia de tempo. Detalhes do trabalho a ser desenvolvido e assuntos pertinentes à área jurídica da cooperativa foram discutidos entre os advogados e sócios do Assumpção Faria, Bruno Gomes de Assumpção e Daniel Rodrigues Faria, e os diretores da Unimed Araguaína, Luiz Carlos de Oliveira, Sebastião Geraldo de Melo e Cesar Augusto Delgado, em reunião no dia 19 de abril.



Reunião: Sebastião Geraldo (esq.), Cesar Augusto, Luiz Carlos, Daniel e Bruno