

A satisfação dos colaboradores da **Unimed Araguaína**

Uma pesquisa encomendada pela Unimed Araguaína e realizada pelo Instituto Euvaldo Lodi revelou que 100% dos colaboradores estão satisfeitos com o trabalho na cooperativa. A satisfação percebida em todas as áreas pesquisadas fica clara também em depoimentos de quem ingressou na cooperativa, trabalhou, recebeu incentivos para se desenvolver profissionalmente, teve sua atuação valorizada e pôde crescer dentro da empresa.



PESQUISA

Cooperados, clientes, ex-clientes, não clientes e prestadores também aprovam a Unimed Araguaína

CUMPRIMENTOS

Diretor da SicoobUniCentro Brasileira parabeniza a diretoria da Unimed Araguaína e ressalta a evolução da cooperativa

Obrigado pela confiança

“

A confiança do público nos torna responsáveis pela oferta de serviços cada vez mais qualificados.

”

Pelo segundo ano consecutivo, realizamos uma pesquisa para saber a opinião do nosso público interno e externo sobre a Unimed Araguaína. O objetivo era avaliar como os cooperados, colaboradores, nossos clientes, ex-clientes e instituições prestadoras de serviços de saúde avaliam nosso trabalho e o relacionamento com a cooperativa.

Moradores de Araguaína que ainda não utilizaram nossos serviços também foram entrevistados pelos pesquisadores e o resultado da pesquisa mostrou que o índice de aprovação da cooperativa ultrapassa os 70% em todos os segmentos ouvidos, tendo alcançado 82% de satisfação entre os cooperados, 80% entre os clientes e 100% entre os colaboradores.

São números que nos enchem de orgulho, mas, acima de tudo, de responsabilidade, pois refletem a credibilidade da cooperativa e essa conquista da confiança do público nos torna respon-

sáveis pela oferta de serviços cada vez mais qualificados. E é essa excelência que temos buscado em todas as áreas.

A pesquisa vem colaborar com nossas ações, norteando tomadas de decisões e o alcance de metas que possam não só atender, encantar, mas também superar as expectativas do público, fortalecendo o compromisso da Unimed Araguaína com os cooperados, os clientes, os colaboradores, a comunidade e uma assistência à saúde integral e da qualidade.

Para a realização deste trabalho, queremos aqui agradecer e ressaltar a importância da cooperação de todos e, em especial, da parceria de nossos colaboradores. O sucesso das ações futuras, assim como a aprovação conquistada pela Unimed Araguaína, passa pela dedicação, o comprometimento e o engajamento desta equipe. A todos que confiam e aprovam o trabalho da Unimed Araguaína, nosso muito obrigado!



Dr. Luiz Carlos de Oliveira
Presidente

Índice

Aprovação



O atendimento da Unimed Araguaína foi classificado como excelente e bom por quase 90% dos clientes, que, segundo a pesquisa do IEL, também aprovam o trabalho dos médicos cooperados e da rede prestadora.

Página 3

Satisfação

Pesquisa constata 100% de satisfação dos colaboradores, o reconhecimento da valorização e a avaliação positiva do ambiente de trabalho na Unimed Araguaína.

Páginas 4 e 5

Cooperado



Inaugurada há dois anos, a Casa do Cooperado já se tornou um ponto de encontro dos médicos que visitam a Unimed Araguaína.

Página 6

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 Ético Profissional

Dr. Francisco Onildo Moreira Júnior (efetivo)

Dr. Marcelo de Oliveira Melo (efetivo)

Dr. Ricardo RussiBlois (efetivo)

Dr. Wilmar João Batista Cabral (suplente)

Dra. Maria Lourdes Casagrande (suplente)

Dr. Silvestre Júlio Souza da Silveira (suplente)

Conselho Fiscal (2016/2017)

Francisco Valtércio Pereira (efetivo)

Hueverson Junqueira Neves (efetivo)

Walter Pinheiro Santos Filho (efetivo)

Maykon Brescancin de Oliveira (suplente)

Reinaldo Magalhães Fernandes (suplente)

Virgílio Lázaro Rodrigues Oquendo (suplente)

Unimed
Araguaína

ANS nº 313084

Ano 2 Número 10 Agosto/2016

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
Impressão: Gráfica Flex

Pesquisa revela a satisfação do público com a Unimed Araguaína

A segunda pesquisa de satisfação feita com cooperados, clientes, ex-clientes, não clientes, unidades prestadoras de serviços e colaboradores da Unimed Araguaína revelou uma grande aprovação do trabalho da cooperativa pela maioria dos entrevistados. A

pesquisa foi realizada pelo segundo ano consecutivo por pesquisadores do Instituto Euvaldo Lodi (IEL) no Tocantins.

Os resultados obtidos vão nortear futuras ações, voltadas para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela cooperativa. O

presidente Luiz Carlos de Oliveira explica que a pesquisa de satisfação visa obter informações importantes para a melhoria contínua do trabalho realizado com o objetivo de superar as expectativas de todos que se relacionam com a Unimed Araguaína. Confira alguns resultados da pesquisa:

Clientes

89% consideram o atendimento na Unimed Araguaína excelente e bom e, de um modo geral, **74% estão satisfeitos** com a cooperativa. O atendimento nas unidades prestadoras e pelos médicos cooperados também obteve mais de **80% de aprovação dos clientes**. As instalações da cooperativa foram aprovadas por 86% dos clientes.

Ex-clientes

84% manifestaram o desejo de voltar a usar o plano de saúde da cooperativa. Dentre os motivos para terem deixado o plano de saúde, os mais citados foram questões financeiras e o desligamento da empresa titular do plano corporativo. **A taxa de satisfação dos ex-clientes foi de 73%**, 4% a mais do que o registrado na pesquisa realizada em 2015.

Não clientes

A Unimed Araguaína também tem boa aceitação entre pessoas que não utilizam o plano de saúde. A pesquisa entre não clientes constatou que **58% deles têm um bom conceito do plano e 72% têm interesse em se tornar clientes da cooperativa**, sendo as condições financeiras apontadas como principal entrave para a contratação.

Cooperados

A pesquisa com os médicos cooperados revelou um alto índice de satisfação, com **91% de aprovação** do relacionamento com a cooperativa. Em relação à prestação de serviços, atendimento e pagamentos, **86% dos cooperados mostraram-se satisfeitos e muito satisfeitos**.

Prestadores

Entre os hospitais, clínicas e laboratórios prestadores de serviços entrevistados, **82% avaliaram como positivo o relacionamento com a cooperativa**, se mostrando satisfeitos com o atendimento, prazos para autorização de exames e outros.

Colaboradores

Entre os colaboradores, a satisfação foi percebida em todas as áreas estudadas: **100% dos entrevistados revelaram-se satisfeitos e muito satisfeitos** com a empresa e **94%** classificaram o ambiente de trabalho na cooperativa como excelente e bom.

A fidelidade dos clientes

A maioria dos clientes da Unimed Araguaína – 83% deles – possui plano de saúde da cooperativa há mais de cinco anos. Esse período de permanência, segundo os pesquisadores, evidencia a fidelidade ao plano. Além

da satisfação pessoal, 89% dos clientes manifestaram o desejo de compartilhar os benefícios encontrados na cooperativa, recomendando o plano de saúde Unimed a outras pessoas.

Unimed Araguaína: uma cooperativa de pessoas felizes



A satisfação dos trabalhadores é tão importante para o bom desempenho do quadro de pessoal das empresas quanto os salários e as condições de trabalho oferecidas pelas corporações. E na Unimed Araguaína esse item está em alta. Na pesquisa realizada pelo Instituto Euvaldo Lodi, do Tocantins, 100% dos colaboradores revelaram-se satisfeitos e muito satisfeitos com a cooperativa.

Esse índice de satisfação pode ser

atribuído às diretrizes da política de recursos humanos da Unimed Araguaína que tem na valorização dos trabalhadores um de seus principais pilares. A cooperativa não mede esforços para garantir aos colaboradores condições adequadas e um ambiente saudável para o exercício de suas funções.

Sempre atenta ao bem-estar da equipe, a Unimed Araguaína também oferece uma remuneração compatível

com o mercado e investe no aperfeiçoamento profissional dos trabalhadores por meio da promoção contínua de cursos de capacitação. A qualificação alcançada é recompensada com a possibilidade de crescimento na cooperativa. O plano de cargos e salários, já em vigor, e a gestão de pessoas por competências, alinhada com as diretrizes da Unimed do Brasil e em fase de implantação, reforçam a política de valorização dos trabalhadores.

Os números da satisfação

▶ **100%** estão satisfeitos e muito satisfeitos com a empresa

▶ **91%** afirmam ter um salário compatível com o mercado

▶ **94%** avaliam o ambiente de trabalho como excelente e bom

▶ **85%** sentem-se valorizados na cooperativa

Reuniões mensais e reajustes anunciados

Todos os meses, a diretoria da Unimed Araguaína reúne-se com os colaboradores para avaliar o trabalho desenvolvido e como cada um pode contribuir para melhorar o funcionamento da cooperativa. Em reuniões mensais, que estreitam o relacionamento de dirigentes e colaboradores, também são comemorados os aniversários do mês e celebradas as datas festivas.

Na reunião de agosto, a pauta incluiu uma boa surpresa, recebida com aplausos pelos colaboradores. O presidente Luiz Carlos de Oliveira e o superintendente Cesar Augusto Delgado anunciaram um reajuste sala-

rial de 10% para todo o quadro funcional e o aumento do vale-alimentação de 450 para 500 reais. Assim como o plano de saúde, o vale-alimentação é um benefício oferecido a todos os trabalhadores da cooperativa sem nenhum custo.

Nos últimos anos, o valor do vale-alimentação passou de 100 reais em 2010 para os atuais 500 reais, em vigor desde 30 de agosto. Com os reajustes, o vale-alimentação - que se tivesse sido corrigido pelos índices inflacionários oficiais do período mal passaria de 150 reais - quintuplicou.



“Trabalhar na Unimed Araguaína é sinônimo de crescimento, porque uma das características que a diferencia de outras empresas é a valorização dos funcionários. Está sempre preocupada em investir na capacitação dos colaboradores, promovendo cursos que nos ajudam a melhorar e desenvolver habilidades e, com isso, nos tornando mais preparados para desempenhar um bom trabalho, visando também a satisfação do cliente. Ressalto também a infraestrutura que nos propicia um ambiente de trabalho confortável e agradável, além de um plano de carreira adequado às funções desempenhadas”.

Jucélia da Costa Vieira – Analista de Contas Médicas/Sênior



“Trabalho na Unimed Araguaína há dez anos e me sinto privilegiada por estar em uma empresa que tem um cuidado muito especial com os colaboradores, que se preocupa se o colaborador está bem, se precisa de algo para realizar seu serviço, como está sua qualidade de vida dentro e fora da empresa e incentiva seu crescimento. A cooperativa investe em nossa capacitação contínua, inclusive nos questionando se precisamos de algum curso para aperfeiçoar nosso trabalho. Quanto à valorização, me sinto um exemplo de valorização dentro da Unimed, pois ingressei como estagiária, fui efetivada, passei pelo Atendimento, pelo Cadastro, fui promovida ao concluir a faculdade e hoje coordeno dois departamentos. Eu me orgulho de ter entrado menor de idade e de a Unimed ter me ensinado a trabalhar e me orgulho mais ainda porque a Unimed Araguaína é uma empresa correta, ética, honesta, então, eu aprendi da maneira certa a trabalhar para alcançar meus objetivos”.

Savana Pereira – Coordenadora dos Departamentos de Cadastro e Comercial



“Entre na Unimed Araguaína há 12 anos como recepcionista e, três anos depois, fui promovida a coordenadora do Atendimento. Na época, a Unimed não tinha uma política de recursos humanos nem a estrutura e a força no mercado que tem hoje. Com a chegada do atual presidente e sua visão empreendedora, o cenário mudou. As condições de trabalho melhoraram, a cooperativa se modernizou e todos nós – colaboradores, cooperados, clientes – estamos sendo beneficiados. Eu, como gerente e profissional com formação em administração, afirmo que o maior bem de uma organização é o capital humano, o que faz a máquina girar, e a Unimed Araguaína avançou muito ao investir na valorização do colaborador com a promoção de cursos, a implantação do plano de cargos e salários, a gestão por competências. A certificação do ISO 9001:2008 também nos abriu os olhos sobre o funcionamento da organização e os processos. Hoje, vejo os colaboradores 100% satisfeitos, estimulados a crescer em uma cooperativa bem estruturada. Eu tenho muito orgulho de trabalhar aqui, de ter acompanhado e estar participando do crescimento da Unimed Araguaína”.

Valdirene Carvalho Santos – Gerente Geral

Diretor da Sicoob UniCentro Brasileira elogia a Unimed Araguaína

O diretor administrativo da Sicoob UniCentro Brasileira, Tarciso Dagolberto Borges, parabenizou a diretoria da Unimed Araguaína e ressaltou a evolução da cooperativa. No dia 15 de agosto, ele participou da solenidade de inauguração do novo auditório da cooperativa e de comemoração da conquista da certificação de Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008 e ressaltou o crescimento da singular, cujo trabalho ele acompanha desde a sua fundação, há 24 anos, e define como extremamente promissor e profissional.

“Eu me arrisco a dizer que a



Tarciso (esq.) e diretores: “gestão profissional”

Unimed Araguaína é uma das cooperativas mais bem conduzidas em Goiás e no Tocantins”, disse, enfatizando que a conquista da ISO 9001:2008 confirma essa boa gestão. “Vejo com muita alegria essa

gestão profissional da cooperativa, que vem cumprindo seu papel e beneficiando os clientes, a sociedade e valorizando os cooperados, tanto que é a que melhor remunera o médico”, afirmou.

Auditoria constata o bom momento da gestão da cooperativa

A auditoria trimestral, feita em agosto na Unimed Araguaína, confirmou que a cooperativa está em dia com suas obrigações e vem cumprindo as determinações da agência reguladora. Realizada pela Aguiar Feres Auditores Independentes S/S, essa auditoria é obrigatória para que a cooperativa possa transmitir as informações exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Auditor da Unimed Araguaína desde 2004, T. Aguiar Feres observa que a cooperativa fez grandes progressos em sua gestão operacional e financeira ao longo destes 12 anos, saindo de um período de perdas e dificuldades para uma fase atual de tranquilidade econômica, calma entre os cooperados, melhoria da remuneração dos médicos e liquidação das pendências tributárias.

Unimed Fone conta com mais de 4 mil clientes

Quase 4,5 mil pessoas já estão contando com a praticidade de um serviço oferecido pela Unimed Araguaína e que possibilita ao cliente acesso rápido a esclarecimento de dúvidas sobre saúde, orientações sobre primeiros socorros ou informações sobre o uso de medicamentos, por exemplo. Tudo isso com uma simples ligação telefônica para um número 0800 e com o atendimento por médicos aptos a lidar com os mais diversos tipos de situações. O serviço oferecido desde o final de 2014 e que já conquistou 4.455 clientes da Unimed Araguaína e 110 mil em todo o País é o Unimed Fone, um canal de atendimento criado pela Unimed do Brasil e já disponível em 22 Unimed. Com o Unimed Fone, o cliente conta com orientações médicas 24 horas por dia. Para conhecer esse serviço, entre em contato com a Unimed Araguaína.

Casa do Cooperado completa dois anos

Inaugurada em 25 de agosto de 2014, a Casa do Cooperado completou dois anos e já se tornou um ponto de encontro dos médicos que visitam a Unimed Araguaína. Enquanto solicitam algum serviço ou aguardam a autorização de uma guia, por exemplo, eles podem usufruir de todo o conforto do ambiente aconchegante, preparado especialmente para recebê-los.

Na Casa do Cooperado, os médicos podem dar uma pausa na agenda, descansar, colocar a conversa em dia, tomar um café ou se refrescar com uma água de coco. Eles também podem solicitar, gratuitamente, jalecos, receituários e blocos de atestado, tudo personalizado. A Casa do Cooperado funciona de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas, na sede da Unimed Araguaína.

Qual o caminho a ser seguido pelas Unimed?

“

Para o bem de nossa comunidade, precisamos trabalhar unidos pela boa gestão e pela sobrevivência das Unimed

”



A Unimed nasceu no fim da década de 60, numa resposta dos profissionais médicos contra a proletarização da medicina, após o surgimento das operadoras de planos de saúde.

Logo, tornou-se a maior cooperativa médica do mundo. A ideia era evitar a intermediação das empresas no pagamento feito aos médicos, respeitando a autonomia dos profissionais e privilegiando o atendimento em consultório.

Hoje, o sistema Unimed tem 32% de participação no mercado nacional de planos de saúde, atendendo 15,1 milhões de clientes. São 377 cooperativas médicas com abrangência em 74,9% do território nacional, com 106 mil médicos cooperados.

Embora grandioso, o modelo passa atualmente por alguns desafios pontuais. Caso da Unimed Rio, que se encontra em direção fiscal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) pelo segundo ano. Este não é um problema exclusivo do Rio de Janeiro, e nem do grupo Unimed, mas um desafio enfrentado por toda a cadeia produtiva da saúde, que se encontra em um momento de quebra de paradigma.

Por outro lado, há Unimed que colecionam cases, como a de Belo Horizonte (MG). Em território mineiro, a cooperativa é reconhecida pela sua inovação, como a implantação de consultórios online, prontuários 100% eletrônicos e implementação de unidades de atendimento voltadas à promoção da saúde e prevenção de doenças.

Afinal, o que há de certo e errado

neste modelo de cooperativismo?

A resposta não é fácil. E passa, é claro, pela gestão. Mais do que isso: passa pela maneira de se gerenciar a saúde, e pela necessidade de se modificar o modelo assistencial. Hoje, um paciente que possui plano de saúde sente uma dor de cabeça, pega seu guia médico e marca uma consulta com um neurologista. Ele não sabe se precisa mesmo de um neuro. Mas irá na consulta, sairá de lá com uma série de pedidos de exames, irá realizar todos esses exames, e talvez não descubra a causa de seu sintoma. Talvez ele recorra a outros médicos especialistas, e talvez acabe no pronto-socorro por conta de um quadro agudo de enxaqueca, tudo por causa de uma dor de cabeça sem prognóstico.

O modelo assistencial pensado e projetado lá na década de 60 não funciona mais nos anos 2016. A medicina evoluiu, encareceu, e pagar a conta pelo excesso de exames ou pelo desperdício não é mais possível. É preciso gerenciar as doenças crônicas. É preciso cuidar dos pacientes idosos sem que eles tenham que sofrer uma internação na UTI. E, obviamente, é preciso praticar uma gestão administrativa transparente e eficiente.

Para o bem de nossa comunidade, precisamos trabalhar unidos pela boa gestão e pela sobrevivência das Unimed. Em especial a da Unimed Rio, que possui um milhão de vidas e que precisa sobreviver.

(Fonte: SINDHRio)

Fernando Boigues é médico e presidente do SINDHRio - Sindicato dos Hospitais, Clínicas e Casas de Saúde do Município do Rio de Janeiro

O uso de medicamentos requer muita atenção



Uma pesquisa do Instituto de Ciência Tecnologia e Qualidade (ICTQ) revelou que quase 80% dos brasileiros se auto medicam. É um comprimido para dor de cabeça aqui, um remédio para o estômago ali e, assim, a automedicação vai ganhando corpo e colocando em risco a saúde dos adeptos desta prática.

Entre os problemas provocados pelo uso de medicamentos sem prescrição médica está a falha no diagnóstico precoce da causa dos sintomas atacados, o que pode comprometer o tratamento da doença. Mas, a automedicação não é o único problema relacionado ao uso de remédios.

Falhas na dosagem, descumprimento dos horários prescritos, interrupção ou prolongamento do tratamento também são uma ameaça à saúde do paciente. Portanto, o uso de medicamento exige muita atenção e deve seguir à risca as recomendações médicas.

E mais: saiba que nem todas as doenças exigem o uso de medicamentos. Em alguns casos, dietas, repouso e exercícios podem ajudar na cura, por isso, consulte sempre o seu médico para saber qual o melhor tratamento para você.

Fique de olho!

- Antes de usar um medicamento, leia com atenção a receita e a bula e saiba qual a indicação do remédio.
- Use os medicamentos nas doses, horários e pelo tempo recomendados.
- Nunca altere as doses prescritas. Não abra as cápsulas nem divida os comprimidos.
- Mesmo que os sintomas tenham desaparecido, não interrompa o tratamento antes do prazo indicado pelo médico, pois a doença pode se agravar com a suspensão precoce da medicação.
- Não deixe medicamentos ao alcance de crianças nem troque os frascos ou bulas de caixas.
- Medicamentos homeopáticos devem ser tomados, no mínimo, meia hora antes ou após as refeições e dez minutos antes ou meia hora depois da escovação dos dentes.
- Ao ingerir um medicamento, esteja em pé ou sentado. Para acompanhá-lo, opte por água pura.

Fonte: Cartilha para a promoção do uso racional de medicamentos - Ministério da Saúde

Clientes da Unimed Araguaína têm descontos em farmácias

A Unimed Araguaína oferece descontos a seus clientes em compras de medicamentos e produtos de perfumaria em farmácias das redes Drogasil e Drogaria Rosário. Para ter direito aos descontos, que podem chegar a 30%, basta apresentar a carteira da Unimed Araguaína. Esse é mais um benefício que a cooperativa oferece aos clientes.

