

UNIMED FORTALEZA

NO TOPO

TERCEIRA EDIÇÃO > SETEMBRO DE 2018



**Histórias
de uma
nova vida**

**> QUANDO O CUIDADO
E A FÉ FAZEM O CORAÇÃO
BATER MAIS FORTE**



CORTESIA COM RESULTADO

A CULTURA NECESSÁRIA
PARA CHEGARMOS
AO TOPO

TODA MUDANÇA IMPLICA UMA JORNADA.

A NOSSA É TORNAR A UNIMED FORTALEZA

A MELHOR DO BRASIL.



Nós queremos ser a melhor **Unimed do Brasil**

Conheça as diretrizes estratégicas para alcançarmos essa meta:



Temos mais de **3200** motivos para acreditar que chegaremos ao topo. **E você é um deles!**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Fortaleza

ÍNDICE

04

CUIDAR
DE QUEM
CUIDA

06

PÁGINA
VERDE

08

CAPA

13

HRU EM
PAUTA

16

ALÉM DA
ROTINA

20

CLIQUE
UNIMED

05

GENTE QUE
CUIDA

07

NOSSA
GENTE

12

BASTIDORES

15

NOSSOS
PROGRAMAS

18

CONECTE-SE

23

SAIA DA
CAIXA

“CORTESIA COM RESULTADO” PARA SERMOS A MELHOR UNIMED DO BRASIL!

Demos início a um novo momento, no qual planejamos metas ousadas de crescimento até 2022. Parte dessas metas contempla um projeto de mudança organizacional e cultural, que só será possível se nossos colaboradores vivenciarem diariamente os pilares da Cortesia com Resultado. Essa é uma das estratégias para levarmos a Unimed Fortaleza ao topo e torná-la a melhor Unimed do Brasil. Por isso, nesta 3ª edição da Revista Unimed Fortaleza no Topo, te levaremos a uma imersão nesses valores para que você viva verdadeiramente essa cultura.

Aqui, contamos histórias reais de quem cuida e constrói, diariamente, a Unimed Fortaleza com amor e pratica as nossas Chaves da Excelência.

Uma perguntinha: você sabia que somos referência em transplante?! Para te encher ainda mais de orgulho, nesta edição, compartilhamos como aconteceu o primeiro implante cardíaco no HRU, o que nos tornou pioneiros no mercado.

Se já não bastasse tanta emoção, nas próximas páginas você conhecerá, ainda, muitas histórias que acontecem dentro e fora dos nossos muros verdes e se apaixonará por nossa seção “Clique Unimed”, que engajou dezenas de colaboradores a compartilhar fotos cheias de amor com seus bichinhos de estimação. Foi um sucesso!

Nossa revista está acessível para leitura nas versões impressa e *online* (na Intranet). Explore e tenha uma boa leitura!

Mariana Matos
Gerente de Marketing e Comunicação

>EXPEDIENTE

A revista Unimed Fortaleza no Topo é uma publicação da Unimed Fortaleza, dirigida aos seus colaboradores e produzida pela área de Comunicação.

Direção: **Dr. João Borges**

Gerência: **Mariana Matos**

Redação: **Áthila Nepomuceno, Darlan Araújo, Ivina Rocha, Juliana Saraiva, Kellyanne Martins e Tarsila Gonçalves.**

Fotos: **Comunicação Unimed Fortaleza**

Projeto gráfico e design:

Acesso Comunicação

Tiragem: **2 mil exemplares**

Fale conosco: **comunicacao@unimedfortaleza.com.br**





> Escolhas que transformam vidas

Ser médica quando crescer era um sonho de criança que virou realidade. A escolha pela medicina foi muito além desse sonho ou vocação. Na verdade, foi por altruísmo. Durante a faculdade, Dra. Diana Pires já sabia a carreira que queria seguir: ser médica hematologista. A motivação para essa especialidade foi apenas uma - atuar em uma área que era pouco estudada, na época, para fazer a diferença e o seu melhor na ajuda ao próximo.

Medicina por paixão e humanitarismo

Hoje, mãe de três filhos, a médica se tornou exemplo em casa. Eles buscam trilhar a mesma carreira da mãe: atuar na medicina para fazer a diferença na vida das pessoas que mais precisam.

Sabe aquele ditado “costume de casa vai à praça”? Neste caso, podemos dizer que exemplo de casa vai à praça. Sua atuação no Hospital Regional Unimed (HRU) também é motivo de muita admiração pelos profissionais que dividem a rotina com ela. E, não apenas

os colegas de trabalho, os pacientes comentam nos corredores sobre toda a atenção, amor e carinho que são dados pela recepção dela.

Médica por paixão há 24 anos, está na Cooperativa há mais de nove. Um dos maiores desafios que ela enfrenta em seu dia a dia é garantir

a agilidade nos processos e no atendimento, além de manter a excelência do serviço. “É uma rotina bem dinâmica. Visito os pacientes internados para ver se está tudo bem, me reúno com as equipes multiprofissionais, resolvo problemas, avalio se está tudo sob controle, vejo e-mails e mantenho os indicadores atualizados e

em dia para que tudo possa fluir bem”, conta Dra. Diana.

É no olhar pelo outro e na fé

O que faz a médica voltar para casa tranquila é saber que sua fé e a crença em Deus faz toda a diferença em seu trabalho. “Deus está agora agindo no meio de nós, guiando cada passo nosso. Ele está presente nas mãos de cada médico, de cada enfermeiro e de cada profissional que está realizando o atendimento, trazendo paz e saúde para nossos pacientes”, revela.

Além disso, Dra. Diana confessa que o diferencial de uma assistência está na empatia. “Saber ouvir, olhar o paciente com os olhos do coração, manter a calma e utilizar da nossa sabedoria como profissional da saúde da melhor forma, faz toda a diferença no tratamento e na cura do enfermo”, afirma.

Por um mundo melhor

Em seu tempo livre, não abre mão de se fazer presente na família. “Estar com meus filhos é ganhar o meu dia. Eles são tudo para mim”, destaca. Além disso, viajar e poder conhecer novos lugares e culturas também entram nessa lista. Quando o assunto sobre o motivo de acordar cedo todos os dias para viver a vida, rapidamente ela diz: “Saber que eu posso fazer a diferença na vida de alguém e que juntos somos mais fortes é o maior legado que podemos deixar para quem fica”. **U**



> Cuidado que move uma vida

“Desde criança, existia dentro de mim o sentimento de cuidar do próximo”, e foi exatamente isso que fez a Graciele Rosa Araújo, técnica de enfermagem e colaboradora há 4 anos no Centro Pediátrico da Unimed Fortaleza, escolher a profissão que move sua vida. Em uma conversa agradável, ela contou que seu dia a dia é movido por amor, não apenas por reconhecimento profissional. “Não faço nada querendo algo em troca, faço por prazer e amor. Minha maior recompensa é quando vejo as mães saírem daqui tranquilas, com seus filhos bem de saúde”.

Mãe do pequeno José Diogo, de 2 anos e 6 meses, Graciele tomou como missão de vida o cuidado com as pessoas. “Quando nos tornamos mãe, o que fazem por nosso filho é como se fizessem pela gente. Então, cuidar do filho de nossos clientes com amor e atenção deixa as mãezinhas mais tranquilas e seguras”, comenta emocionada.



“Brinco com as crianças para entrar no mundo delas e ganhar a sua confiança.”

Cortesia e Respeito

Cuidar das pessoas é o plano da Unimed Fortaleza. Quem procura atendimento no Centro Pediátrico tem uma necessidade, uma fragilidade. Graciele, que, atualmente, trabalha na sala de medicação e na observação da unidade, enfatiza que é preciso “quebrar o gelo”, ou seja, acalmar os pais que chegam cheios de preocupação e urgência. E como ela faz isso? Com cortesia, empatia e respeito.

“Cortesia é diferencial de vida. A forma como falamos com o outro, o sorriso e o brilho em nosso olhar, o saber ouvir os clientes, dedicar-se a eles como se fossem únicos, isso é acolher bem, é ter respeito pelas pessoas. Atitudes que fazem parte da essência dos colaboradores do Centro Pediátrico”, explica Graciele.

O amor pelas crianças

Carismática, alegre, respeitosa, comunicativa e prestativa, é dessa forma que Graciele trabalha no dia a dia. Uma estratégia para amenizar o medo sentido pelas crianças que, muitas vezes, chegam ao Centro Pediátrico assustadas, é brincar com elas na hora de explicar os procedimentos, para que os pequenos se sintam mais seguros. “Tudo para a criança é mais doloroso. Nós, os adultos, sabemos que é para o bem dela, mas precisamos, de alguma forma, entender o mundo infantil e usar isso para seu bem-estar”, conta.

Quando perguntamos sobre como ela coloca em prática essa técnica, Graciele respondeu sorrindo. “Olha, a tia vai te dar um remédio para você ficar bom, para sair daqui e ir pro parquinho. Ou digo: menino, tu és forte igual ao Hulk. O aerossol, eu chamo de ‘fumacinha da Frozen’, digo que quem toma a ‘fumaça’ fica forte. Enfim, brinco com as crianças para entrar no mundo delas e ganhar a sua confiança”. **U**



Cortesia - Tratar as pessoas com gentileza



Agilidade - Agir com rapidez, de forma simples, focado na solução e não no problema



Respeito - Assegurar o direito de todos



Segurança - Garantir a integridade e a confiança das pessoas

> Uma gestão comprometida com as pessoas

A **UNIMED FORTALEZA** é constituída por muitas unidades, valores, culturas e, sobretudo, por pessoas: seus clientes e Colaboradores. Nesta entrevista da **DIRETORIA DO HOSPITAL REGIONAL UNIMED (HRU)** à Página Verde, falaremos dos pilares que sustentam a Cooperativa.



DR. JAIR CREMONIN



DR. MÁRCIO ALCÂNTARA



DR. JURANDIR MARQUES

UNIMED FORTALEZA NO TOPO: o que é necessário existir nos Colaboradores para que a Cooperativa permaneça em crescimento contínuo?

DR. JAIR CREMONIN: “É preciso que cada Colaborador tenha satisfação em fazer o seu trabalho, humanização para cuidar das outras vidas e customização para se adaptar às pessoas diferentes. Quando gostamos do que fazemos, nosso serviço sai bem feito. Quando tratamos o outro bem e respeitamos as diferenças, construímos um ambiente excelente para trabalhar e para ser atendido.”

DR. MÁRCIO ALCÂNTARA: “Nosso local de trabalho é nossa segunda casa. Então, eu acredito que cada Colaborador tem que ter prazer pelo trabalho que faz e querer fazer o seu legado, mostrando o seu melhor. Afinal, quando o trabalho não é apenas uma obrigação, mas sim um lugar agradável por gostar de fazer o que faz, ganha o Colaborador e ganha a Cooperativa.”

DR. JURANDIR MARQUES: “O Colaborador precisa querer crescer, também. Quando existe a vontade de crescer e de mostrar serviço da melhor forma, todos crescem. Não é apenas trabalhar para a Cooperativa, mas trabalhar para si, para ir além. E, claro, um dos papéis da Cooperativa é facilitar esse caminho e dar oportunidade.”

UNIMED FORTALEZA NO TOPO: qual a importância do comprometimento do Colaborador com a Cooperativa?

DR. JAIR CREMONIN: “Os Colaboradores são o bem maior da Cooperativa. Todos cuidam. Do administrativo mais interno existente ao corpo assistencial ou de atendimento, que são a linha de frente. Cada um tem sua devida importância aqui dentro e cada um faz a diferença. O comprometimento deles é que o mantém a Cooperativa firme e de pé.”

DR. MÁRCIO ALCÂNTARA: “Parte essencial de todo o corpo que é a Unimed Fortaleza, os Colaboradores são o coração da Cooperativa. Eles estão à frente de tudo. Realizam o primeiro contato com o cliente, atendem os pacientes e fazem todas as comunicações necessárias. Sem eles, os processos não saem do papel.”

DR. JURANDIR MARQUES: “O comprometimento do Colaborador é tudo; é o pilar maior. Se temos Colaboradores dedicados, com comportamentos direcionados para realizar um bom serviço, não tem como a Cooperativa não ir para a frente bem. É muito melhor quando temos um bom grupo de Colaboradores.” **U**



Dedicação, cortesia e excelência são características naturais da colaboradora.

> “Trabalhar com pessoas foi o que escolhi para a vida”

Foi em um momento de boas novas que a colaboradora chegou. A Cooperativa estava inaugurando suas cinco primeiras unidades dos laboratórios. Expectativas, desafios e todo um universo de surpresas estavam à espera da Unimed Fortaleza. Quer dizer, não só da Cooperativa, mas de Lusirene Veloso também. Sua jornada começou na recepção do laboratório da 13 de maio, em 2004.

Dedicação, cortesia e excelência são características naturais da colaboradora. Com uma simpatia contagiante, logo os passos de Lusirene dentro da Cooperativa seguiriam em direção ao sucesso. Com pouco tempo de casa, mais ou menos um ano, ela já era líder da unidade da treze.

Após esse destaque, Lusirene recebeu de braços abertos um desafio de seu gestor, Josué Batista: o de ser líder da equipe de atendimento do laboratório no Hospital Regional Unimed (HRU). Passou-se o tempo

e, quando organizado o time do HRU, Josué entregou nas mãos da colaboradora uma nova missão, de ser responsável pela unidade que seria inaugurada na Cidade dos Funcionários, localizada na Oliveira Paiva.

Participando ativamente de todo o processo de compra, organização e instalação do laboratório, Lusirene lembra com saudosismo do período em que esteve à frente da unidade: “Os dois anos que passei foram uma experiência incrível de aprendizado”. Em 2008, enquanto ainda estava na Oliveira Paiva, ela recebeu o prêmio Colaborador Destaque. “Lembro com muito orgulho da homenagem. Me senti lisonjeada por ser reconhecida pelo meu trabalho”, disse.

No ano seguinte, novamente solicitada pela gerência, a funcionária assumiu um cargo na administração dos laboratórios. “Fui chamada para tirar as férias de outro colaborador e, pela graça de Deus, não me deixaram mais sair. Permaneci por alguns

anos responsável pelo setor de apoio técnico e pela central de atendimento e reclamação dos clientes”.

A fé em Deus e o amor pelo trabalho são evidentes na colaboradora. Depois de todo esse histórico de garra, primor nas entregas e busca pelo melhor a cada dia, hoje, com 14 anos de Cooperativa, Lusirene Veloso é supervisora de atendimento dos laboratórios Unimed Fortaleza.

“Sou líder de uma equipe de 40 pessoas. É desafiador, mas também gratificante. Minha rotina me rende bons aprendizados. Não só isso, implica na vontade de me aperfeiçoar sempre. Aqui, tive a oportunidade de concluir minha pós-graduação em Gestão de Pessoas”.

E assim, nossa personagem segue dia após dia contribuindo com o crescimento da Unimed Fortaleza, por meio do seu empenho e dom de gerir profissionais. **U**

> CORTESIA COM RESULTADO

Rumo à melhor Unimed do Brasil

Todo crescimento implica uma jornada. Resultados precisam ser construídos – tijolinho a tijolinho – assim como a cultura de uma organização. Até 2022, nossa empreitada será para erguer, disseminar e fortalecer o DNA da Unimed Fortaleza. Um pilar da atual gestão é conectar todos os Colaboradores e Cooperados à filosofia da Cortesia com Resultado e, assim, alcançar resultados sustentáveis para o negócio.



MAS O QUE É ESSA TAL CULTURA ORGANIZACIONAL?

É possível encontrar alguns sinônimos de cultura: DNA, jeito de ser, personalidade organizacional. Essa estrutura “subjéctiva” das empresas é formada pelo conjunto de valores, crenças, comportamentos e histórias do lugar.

Ela norteia condutas, estratégias e decisões. É uma dimensão sagrada e da qual não se deve abrir mão.

Na Unimed Fortaleza, a cultura foi traduzida em Cortesia com Resultado, que significa, segundo o presidente da Cooperativa, Dr. Elias Leite, “ter excelentes resultados tratando bem as pessoas”. Além de ser um valor da empresa, a cortesia se apresenta como diferencial e condição para o sucesso da marca. Uma premissa que, junto dos valores respeito, segurança e agilidade, guiam as atitudes esperadas de todos os Colaboradores e Cooperados.

CULTURA É COMPORTAMENTO

A raiz da cultura de uma organização está nos valores que ela defende. Esses princípios direcionam, principalmente, os comportamentos que a empresa espera do seu time. A cultura organizacional e os valores são aspectos “invisíveis”, enquanto as atitudes das pessoas são a parte tangível dessa equação.

Em um processo de mudança, por exemplo, é nos comportamentos que ocorrem as principais transformações. Pois a forma como as pessoas devem agir representa o que a companhia considera importante.

Partindo disso, podemos interpretar que os valores segurança, respeito, cortesia e agilidade – e a cultura Cortesia com Resultado – devem ser compartilhados por todos e, o mais importante, praticados no dia a dia.

RUMO À MELHOR UNIMED DO BRASIL

Ser a melhor Unimed do Brasil. A melhor em atendimento. A melhor na qualidade dos serviços. A melhor para os Cooperados. A melhor para os Colaboradores... Esses são os objetivos que sustentam o projeto de mudança organizacional em curso na Cooperativa. Serão 18 meses de um trabalho de ponta,

conduzido por uma consultoria bastante experiente no modelo *Change Management* (Gestão da Mudança), de John Kotter, um dos mais bem-sucedidos métodos de mudança organizacional em nível mundial.

Principal embaixador desse trabalho, Dr. Elias Leite ressalta que, neste momento, “os Colaboradores e Cooperados podem esperar um presidente, uma diretoria, uma cabeça de gestão da empresa totalmente comprometida e engajada para determinar a cultura e dar exemplo dela, a fim de tornar a Unimed Fortaleza a melhor Unimed do Brasil”.

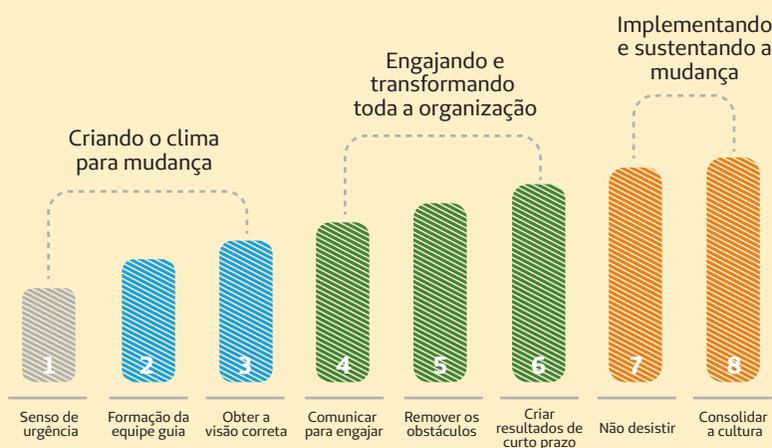
A expectativa do presidente é que os mais de três mil Colaboradores e os mais de quatro mil Cooperados da Cooperativa acreditem e se engajem nesse projeto.

O trabalho pretende gerar uma conexão emocional das pessoas com a organização. Isso sugere mudanças de comportamento e a adoção de novas competências como flexibilidade e sentido de urgência. A Cooperativa está inovando para ter melhores resultados e fugir do “**mais do mesmo**”.

Para Regis Ponce, engenheiro e consultor responsável,

os Colaboradores e Cooperados devem ser os grandes aliados nesse processo. Segundo ele, as equipes precisam “dar um voto de confiança e acreditar que é um processo muito importante”. Para o consultor, essa é uma oportunidade das pessoas provarem que são o grande diferencial na Unimed Fortaleza.

Conheça os 8 pilares da metodologia de Gestão da Mudança



Modelo de Gestão da Mudança proposto por John P. Kotter.

Como fazer as pessoas mudarem? Não é por meio de estratégia, estrutura, cultura ou sistema. Tudo isso é importante. Mas o núcleo da questão envolve uma mudança de comportamento, e ela só ocorre quando se fala ao coração das pessoas. (John P. Kotter)

A jornada da Cortesia com Resultado

Nesse percurso rumo ao topo, o presidente da Unimed Fortaleza, Dr Elias Leite, assumiu o compromisso de treinar 100% dos Colaboradores no conceito adotado em sua gestão. Intitulada **“Jornada da Cortesia com Resultado”**, a série de treinamentos busca preparar os Colaboradores para vivenciar a cultura na prática.

Até aqui, cerca de mil pessoas foram treinadas, levando conhecimentos e ideias valiosas para o seu dia a dia de trabalho.

VOCÊ NÃO FAZ IDEIA DE QUEM É A VALÉRIA

Nome: Valéria Cavalcante de Lima.

Função: técnica de enfermagem.

Lotação: hemodinâmica do Hospital Regional Unimed (HRU). Além dessas credenciais, a colaboradora é, também, guardiã da cultura da Cortesia com Resultado.

Só por que participou do treinamento? Não, não “só” por isso. Mas porque, antes mesmo do encontro, ela já enxergava valor no tratamento humanizado às pessoas. “O que me move na empresa é a humanização. (...) Eu amo o que eu faço. Dou aos clientes muita compreensão, amor e escuta”.

Emocionada durante a capacitação realizada pelo Dr. Elias Leite, suas lágrimas revelavam identificação com o jeito Unimed de cuidar. Ela sentia a nossa cultura. “Aquele trabalho de cortesia, de saber acalantar, de ouvir os clientes, eu faço muito, e espontaneamente”, completou.

UM “PORQUÊ” VALE MAIS QUE MIL SALÁRIOS

O nosso “porquê” é cuidar. O nosso “como” é a Cortesia com Resultado. O nosso propósito é “nós queremos te ver bem todos os dias e tranquilo quando você mais precisar”.

Dessa perspectiva, o trabalho passa a ter um sentido maior. E o ofício, felizmente, oferece essa possibilidade de realizar um propósito.

Você já se perguntou por que faz o que faz? Por que levanta todos os dias e vem para a Unimed Fortaleza? Se a resposta for: “venho pois tenho um papel importante aqui, de garantir saúde aos nossos clientes”. Ou, indo mais além, “me dirijo ao trabalho porque preciso salvar vidas”. Bingo! Você tem um propósito na Cooperativa (o seu porquê). E os motivos podem ser outros também.

Se nunca parou para pensar sobre isso, vamos te ajudar a começar a identificar sua razão de trabalhar aqui. Basta responder às questões abaixo e clarear as ideias:

O que me faz feliz?



O que eu valorizo?



O que me move no trabalho?



Que marca eu quero deixar na Unimed Fortaleza?



Propósito.

Pronto. Agora você está mais perto de conhecer o que te move.



VOCÊ ESTÁ SINTONIZADO?

Pessoas desalinhadas à cultura criam barreiras que impedem os resultados e comprometem a reputação frente aos *stakeholders*: Cooperados, Colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade. Daí a importância de haver conexão entre os valores da Cooperativa com os valores dos empregados.

Se uma organização não abre mão da cortesia, por exemplo, ela espera que seus colaboradores ajam com respeito e tratem bem seus colegas de trabalho, clientes, parceiros. Agir com rispidez ou desdém, por outro lado, seria estar incongruente com a cultura. Ou seja, essa pessoa não “combinaria” com o lugar.

Quando os Colaboradores estão verdadeiramente alinhados à cultura, eles encontram um sentido maior em fazer o que fazem. Atender o cliente passa a ser muito mais que atender, significa gerar uma experiência de encantamento e felicidade. Quando acreditamos no trabalho que realizamos, damos o nosso melhor, nos conectamos à proposta de valor da organização. Vivemos pelo seu propósito. **U**

**VAMOS TODOS, JUNTOS, RUMO
À MELHOR UNIMED DO BRASIL!**





> GPTW | É só a ponta do iceberg

Oi! Me chamo Darlan Araújo, da área de Comunicação, e entrei na história para contar como ocorre o processo da pesquisa do Great Place To Work (GPTW), que elege as Melhores Empresas para Trabalhar. O questionário que você responde, acredite, é só a ponta do iceberg

O trabalho começa muito antes

Nos bastidores é onde tudo acontece. Antes mesmo do processo começar, a Gestão de Pessoas e as áreas parceiras já colocam a mão na massa. Isso porque o GPTW solicita uma série de informações prévias para validar a pesquisa e liberá-la para você. São dias e dias de muito trabalho – preenchendo planilhas de dados e descrevendo o *Culture Audit*, um resumo das ações e projetos oferecidos pela Cooperativa ao Colaborador. Tudo conta na média final.

**Great
Place
To
Work®**

Comunicar para engajar

O que eu tenho a dizer sobre o processo? De verdade, acho incrível! O “aquecimento” para o GPTW dá muito trabalho, no entanto, o “porquê” faz tudo valer a pena. Damos o nosso melhor, pois consideramos fundamental escutar os mais de 3200 Colaboradores da Cooperativa para avançarmos.

Na Comunicação e no RH, todo mundo mergulhou no processo. Fizemos um plano ousado de comunicação com direito a adesivos de elevador, sessão fotográfica de nossos Colaboradores, vídeos com depoimentos inspiradores e muito mais. O objetivo foi criar um “clima de GPTW” e levar até você a melhor experiência com a pesquisa.

Para onde vai minha opinião?

O processo é 100% sigiloso. A empresa não tem acesso “ao que” nem “a quem” responde aos tópicos. Tudo vai direto para a base de dados do GPTW. Meses depois é que o instituto emite relatórios à Unimed Fortaleza. Eles trazem os resultados gerais de satisfação por afirmativa, além



da média geral da empresa, que influencia diretamente no ranqueamento das melhores. Quando maior a média, melhor a colocação da Cooperativa nas listas Nacional, Saúde e Regional.



O que vem depois

De posse dos relatórios, as áreas envolvidas analisam os resultados e estabelecem metas de melhoria dos processos abaixo da média. Para auxiliar nessa etapa, a Gestão de Pessoas criou

o Comitê de Clima Organizacional. **U**

“O ‘aquecimento’ para o GPTW dá muito trabalho, no entanto, o ‘porquê’ faz tudo valer a pena.”





> Histórias de uma nova vida

Sempre nos deparamos com histórias inspiradoras que marejam nossos olhos e sacolejam nossas vidas, de uma forma inexplicável. Elas arrancam aquela fé e esperança que, por ora, andavam escondidas, seja no trabalho, na família, na faculdade, na rua ou em hospitais. Sim, isso mesmo, em hospitais também encontramos muitas dessas narrativas.

E não é diferente no Hospital Regional Unimed (HRU). Afinal, muitas pessoas cruzam os andares e corredores do hospital cheias de esperança, coragem e fé, inspirando quem está ao redor com muita positividade, mesmo diante de tantas adversidades.

O senhor Eduardo Pinheiro, cliente Unimed Fortaleza, é um grande exemplo disso, afinal, ele tem uma história de superação que aconteceu no HRU. Eduardo descobriu que estava com câncer do tipo linfoma não Hodgkin (tipo de câncer que afeta as células do sistema linfático no sangue) por volta dos 67 anos e, apesar dessa notícia, não deixou se abater. Mesmo com idade avançada para fazer todo o tratamento e buscar a cura, ele não perdeu

a fé e recebeu todo o apoio de sua família e, claro, dos profissionais do HRU, que cuidaram bem dele.



A princípio, Eduardo fez o tratamento por meio de quimioterapia, mas não houve um desenvolvimento de melhora no quadro de sua doença. Então, uma alternativa surgiu como forma de cura: o transplante de medula óssea.

A equipe esclareceu sobre todo o processo e o tipo de transplante que Eduardo iria fazer. Neste caso, o transplante de medula óssea pode ser feito de duas formas: alogênico ou autólogo. O processo alogênico é quando o transplante é feito por meio de um doador de medula compatível com o receptor. Já o processo autólogo é quando a sua própria medula é utilizada no seu transplante.

O transplante do senhor Eduardo ocorreu neste ano de 2018. Até a chegada do dia desse procedimento, familiares e o próprio Eduardo estavam ansiosos. E, sem perder a fé, todos estavam confiantes acreditando em sua cura. O processo ocorreu de maneira satisfatória e Eduardo finalmente foi curado, respeitando as indicações médicas para a sua recuperação. “Eu só tenho a agradecer a Deus e a toda equipe médica do hospital que me tratou bem, cuidou da minha saúde e do bem-estar da minha família, tranquilizando todos sobre o processo e sendo transparentes. Eu me senti confiante porque sabia que estava com os melhores profissionais”, compartilha Eduardo Pinheiro (foto).





“EU ACREDITO FORTEMENTE QUE FOI UM PASSO À FRENTE EM TERMOS DE ESTIMULAÇÃO CARDÍACA”

Quando o coração volta a bater forte

Outro procedimento que marcou história, não só no HRU, mas, também, em nível Brasil, foi o primeiro implante cardiodesfibrilador subcutâneo (S-ICD) realizado no Ceará e no hospital da Unimed Fortaleza.

Esse processo cirúrgico trata-se de uma tecnologia inovadora que pode ajudar pessoas com probabilidade de serem acometidas por um mal súbito, como foi o caso recente de um paciente que precisou realizar esse procedimento no HRU. Essa nova tecnologia foi utilizada em processo cirúrgico com sucesso pelas mãos dos médicos cearenses Dr. Marcelo de Paula, Dra. Tatiana Pereira e Dr. Eduardo Arraes, supervisionados pelo médico cardiologista de São Paulo, Dr. Fernando Oliva, especialista em arritmias,



doutor em Ciências da Cirurgia e certificado para este tipo de implante. “Essa foi a primeira prótese da história a não precisar colocar o eletrodo dentro do coração. Então, hoje somos capazes de reverter arritmias, usando esse desfibrilador, com o eletrodo situado fora do órgão. Eu acredito fortemente que foi um passo à frente em termos de estimulação cardíaca”, explica o cardiologista.

A cirurgia foi realizada em maio deste ano e o paciente se recuperou bem no processo pós-cirúrgico, recebendo sua alta hospitalar no período previsto. É a tecnologia a serviço da saúde e da qualidade de vida das pessoas. **U**

TRANSPLANTES NO HRU

- 1º transplante realizado em 2014.
- 70 transplantes realizados até o momento.
- Tipo de transplantes realizados: autólogo.

> Reconhecer comportamentos que fortalecem nossos valores



Um dos elementos mais importantes da cultura organizacional são os valores. No caso da Unimed Fortaleza, as Chaves da Excelência: segurança, respeito, cortesia e agilidade. Elas reforçam o jeito de ser da Cooperativa e norteiam os comportamentos esperados de Colaboradores e Cooperados.

Entendendo a importância de alinhar o público interno a essas premissas, criamos um sistema interativo para indicação de pins entre Colaboradores na Unimed Fortaleza, que se chamará **“Chaves da Excelência – Fortalecendo nossos valores”**. A ideia é oferecer um espaço de reconhecimento espontâneo às atitudes que expressam nossos valores, destacando bons exemplos.

Como funcionará



Todos os colaboradores ativos na Unimed Fortaleza podem dedicar e receber pins virtuais, sem limite de indicações por chave, como forma de reconhecer comportamentos que expressem os valores da Cooperativa na prática.

- Para utilizar o sistema **“Chaves da Excelência – Fortalecendo nossos valores”**, o Colaborador deverá possuir um usuário cadastrado com a TI. Você deverá acessar a plataforma com usuário e senha na tela de login.

- Depois, basta seguir as orientações dentro do sistema para fazer suas indicações.



Destacando os bons exemplos



- Os Colaboradores devem indicar pins por comportamentos excepcionais (acima da média), não por atitudes comuns do dia a dia.
- Ao fim de cada mês, os dez (10) colaboradores com mais indicações - por chave da excelência - receberão um pin daquela que mais recebeu, para usar no crachá e compartilhar sua conquista.
- Os três (3) Colaboradores que receberem mais reconhecimentos no geral, somando todas as chaves, receberão o Troféu da Excelência, que será entregue pelo presidente da Unimed Fortaleza, Dr. Elias Leite, mensalmente.



Mais informações e regulamento completo na Intranet. Engaje-se!

Além da Rotina

PELOS OLHOS DE CRIANÇA

com Sharllenny e Francisco

Se você fechar os olhos e voltar no tempo, qual a primeira lembrança da infância que vem à sua mente? A criança tem uma percepção única do mundo. Mesmo em cenários adversos, sua imaginação expande e transforma realidades. Sendo uma das fases mais importantes do desenvolvimento humano, muito do que acontece durante a infância pode moldar a vida adulta. Foi o que aconteceu à analista Sharllenny Queiroz, da Gerência de Marketing, e ao encarregado de almoxarifado, Francisco José do Nascimento, do Almoxarifado da Sede, personagens desta 3ª edição do Além da Rotina.



O Mundo de Lolinha

O estômago aqueceu e a menina despertou. Da sala, sentia o cheiro acolhedor do bolo recém-saído do forno. Rapidamente, correu até a cozinha. Miúda, ficou na ponta de pés e viu, erguendo-se da mesa, sua irmã mais velha. Nas mãos, a irmã guardava um tesouro: batia mais um de seus fantásticos bolos.

Sharllenny cresceu admirando a arte dos boleiros. Aprendeu com rigor os ensinamentos da mais velha, herdando a habilidade de fazer massas que derretem na boca. Achou até que era só passatempo, porém, o tempo passou e a “brincadeira” não foi embora.

Na faculdade, Sharllenny encantava a todos com o seu talento. Os bolos que levava para os aniversários eram recebidos com alegria. O sabor e a textura chamavam atenção. Logo veio a vida profissional e a analista nunca abandonou a paixão de infância. Os bolos se popularizaram, e todos que provavam ficavam com água na boca. Se surpreendiam, inclusive, por Sharllenny não investir em seu talento e entrar para o mercado das guloseimas.

“Decidi seguir os conselhos e criar o Mundo de Lolinha. Usei os conhecimentos da minha formação em Publicidade e Marketing e encontrei um nicho no mercado: o mini bolo. A partir daí investi em material e cursos de confeitaria. Dei vida à minha



marca com muito amor e carinho. Hoje recebo encomendas dos mini bolos confeitados sempre que o cliente deseja se deliciar com as minhas mini gostosuras”.

Em 2017, Sharllenny se uniu a Aline Ferreira, sua colega de trabalho, e participou do Arraiá dos Guardiões da Excelência. Daí, a parceria decolou. Hoje produzem kits para venda. Dos olhos de uma criança às mãos habilidosas de uma adulta. Sharllenny torna o dia a dia das pessoas mais doce e tem um enorme orgulho disso.

O caçador de relíquias

As pernas de criança balançavam da cadeira sem tocar o chão.



Francisco tinha apenas seis anos quando viu o homem magro, alto, de rosto bondoso e familiar bater os pés na soleira da porta. Se aprumou, era seu avô. Seu gentil e atencioso avô. Correu para encontrá-lo.

Com um sorriso acolhedor, o mais velho estendeu para o neto algumas cédulas e moedas. Francisco não entendeu, aquele era um dinheiro

estranho que não havia visto até então. Recebeu com as mãos curiosas e ouviu em seguida: “aquele que não conhece a história, não entende o motivo da vida”. Aquelas não eram cédulas e moedas comuns, eram o registro de um tempo. Objetos de uma outra época.

Relíquias encontradas e herdadas de seu avô, que amava colecionar antiguidades.

Mesmo com o correr dos anos, Francisco não se esqueceu das palavras do avô, e apaixonou-se pelo antigo. Como não podia viver na pele os anos que não voltam nunca mais, assumiu o hábito de garimpar itens de outras décadas pela cidade.

Participando de convenções, trocando conhecimentos e contando com o esforço e a vontade de reconstruir o passado, afora os muros da Unimed Fortaleza, o colaborador já reuniu mais de 200 peças. E não só isso, todas as relíquias que Francisco tem em sua estimada coleção funcionam perfeitamente.

No acervo há rádios e telefones de 1910, quatro anos antes da Primeira Guerra Mundial; máquina de costura de 1900; gramofone; enceradeiras e muito mais de variadas décadas.

Francisco tem muito orgulho de seus objetos. “É uma forma de ter meu avô perto de mim, de reavivar seus ensinamentos”, e ainda brinca: “e a quem interessar, aceito alegremente doação de objetos antigos”, ri.

Foi da infância que nossos personagens trouxeram para a vida adulta aquilo que os fazem sorrir e lutar por seus objetivos. Seja no preparo de um bolo ou na caça de uma raridade, os olhos de criança são a janela para a construção de uma vida de realizações, igual a dos personagens desse Além da Rotina. **U**



Conecte-se

Dicas de cultura, lazer e liderança para você se inspirar mais

Aliar cultura e lazer sempre é uma boa ideia para quem gosta de um programa diferente, afinal, é hora de explorar mais e conhecer os espaços culturais da cidade. Mas não paramos por aí, e, para aqueles que desejam se inspirar em bons líderes ou histórias de liderança, temos também dicas de série, filmes, livro e palestra do TEDx que vão fazer você mergulhar nesse assunto. Então, aproveita as nossas dicas. Confere aí!

Caixa Cultural

O espaço cultural é um dos mais recentes de Fortaleza. Inaugurada em 2012, a Caixa Cultural conta com um espaço multicultural dividido em: cine-teatro, galerias de artes, salas de ensaios e oficinas, foyer, café cultural e livraria, além de um agradável jardim e espaços para convivência e realização de eventos.



Localização

Av. Pessoa Anta, 287 - Praia de Iracema

Contatos

Informações: (85) 3453-2770

Bilheteria: (85) 3453-2770

E-mail: caixacultural.ce@caixa.gov.br

Horários:

Visitação: terça a sábado, das 10h às 20h; domingo, das 12h às 19h

Bilheteria: terça a sábado, das 10h às 20h; domingo, das 12h às 19h



Lazer

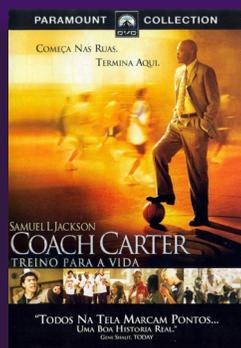
Filmes



O discurso do rei

O novo rei George VI precisa curar sua gagueira para ganhar o respeito dos seus súditos. Ele contará com a ajuda de um terapeuta e fonoaudiólogo, Lionel.

O que ensina? Há líderes com alguns pontos de melhoria e a única forma de resolver isso é derrotar a vaidade, admitir essas lacunas e buscar ajuda de pessoas mais experientes ou técnicos especializados.



Coach Carter

Ken Carter retorna à antiga escola na Califórnia para colocar o time de basquete em forma. Com muita disciplina, ele consegue fazer a equipe vencer. Mas quando as notas dos jogadores começam a baixar, Carter está determinado a fazer com que os jovens sejam vencedores tanto na escola quanto na quadra.

O que ensina? O valor da disciplina e da coragem frente a desafios. Reforça, ainda, valores como confiança, respeito e liderança.



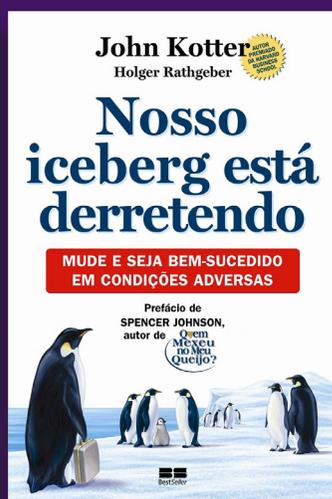
A fuga das galinhas

O filme se passa em Yorkshire, na década de 50, em uma fazenda. Lá, as galinhas são prisioneiras e obrigadas a botarem um ovo até o café da manhã, caso contrário viram jantar.

O que ensina? A importância do planejamento, de uma boa estratégia, o exemplo de uma grande liderança e do trabalho em equipe.



Livro



Nosso iceberg está derretendo

Autor: **Kotter, John; Rathgeber, Holger.**

Editora: **Best Seller**

Um grupo de pinguins, em condições adversas, consegue vencer problemas aparentemente irreparáveis com maestria, quando sua cultura – fundada sobre um iceberg – se encontra ameaçada. O premiado autor da Harvard Business School oferece uma leitura prática e simplificada dos Oito Passos para liderar mudanças bem-sucedidas.

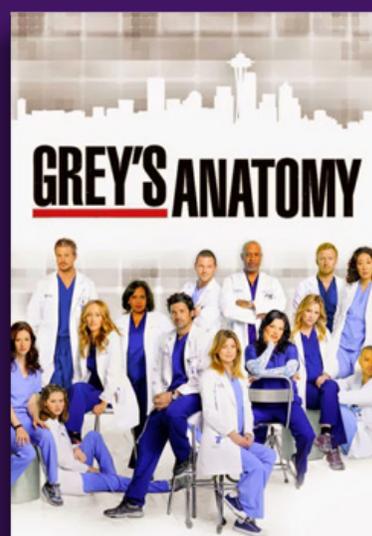


Série

Grey's Anatomy

A série conta as lutas diárias profissionais e pessoais dos médicos e residentes do Grey Sloan Memorial Hospital, anteriormente conhecido como o Seattle Grace Hospital.

O que ensina? Um bom líder deve ter a inteligência emocional de saber identificar as limitações e delegar funções. Isso descentraliza e dá autonomia ao seu liderado para obter sucesso naquilo que faz.



Palestra TEDx



Tome as rédeas da sua vida | Maria Dalva | TEDx São Paulo

Maria Dalva se tornou domadora de cavalos aos 48 anos e aprendeu lições de liderança que a ajudaram a melhorar como executiva e dona de empresa. Ela conta estes aprendizados no palco do TEDx São Paulo.



Gabriele Rodrigues e Amora
Cíau Parangaba



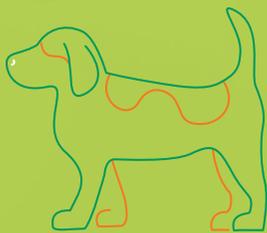
Evandro Rocha e Mel
Hospital Regional Unimed (HRU)



Márcia Souza e Eros
Centro Pediátrico

Meu amigo pet!

Depois de um dia de trabalho ao lado dos nossos colegas, nossa segunda família, voltamos para casa e nos encontramos com os nossos outros laços - aqueles que conhecem todos os nossos 'lados' e nos amam incondicionalmente. Mãe, pai, esposo(a), filho(a), outros parentes... e, claro, os queridos pets! Por isso, esta seção foi dedicada ao amor dos colaboradores da Unimed Fortaleza pelos seus pets!



Mariana Marques e Meg
Sede



Gustavo Pazin, Narizinho, Bino e Pedrinho - Sede



Josias Fernandes e Tonquinho
Sede



Amanda Martins e Saduke
Centro Administrativo



Exedito Santos e Théo
Laboratório Pinto Madeira



Ivina Rocha e Bruce
Hospital Regional Unimed (HRU)



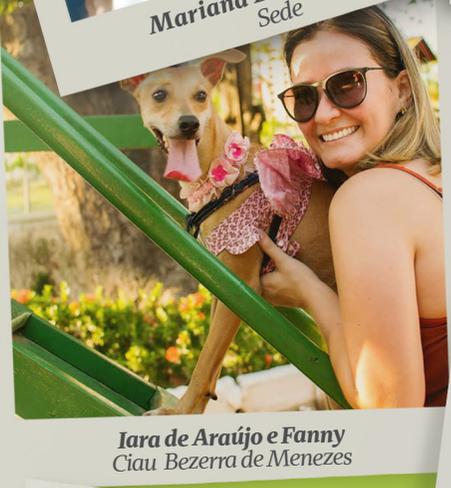
Mariana Batista e Mel
Sede



Luanna Loyola e Juliete
Hospital Regional Unimed (HRU)



Raquel Almeida e Ayrton
Unidade-Sede



Iara de Araújo e Fanny
Ciau Bezerra de Menezes



Rafaela Ítala e Rudy Guerra
Hospital Regional Unimed (HRU)



Juliana Saraiva, Luke, Max, Patsy, JJ e Lana - Sede



Natacha Fraga e Ninho
Unimed Lar



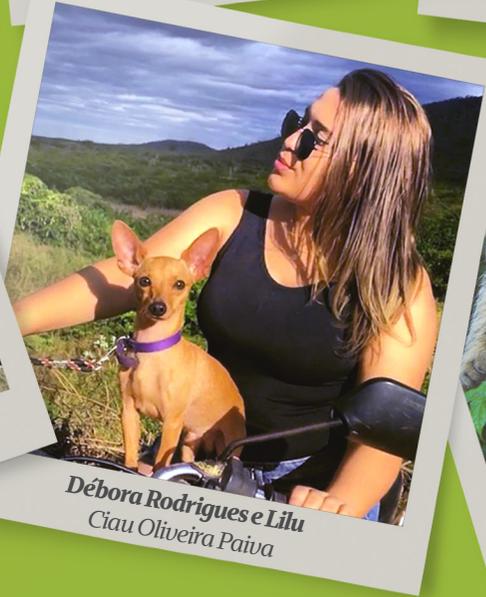
Fabiana do Nascimento e Charlotte
Sede



Gleydson Fabrício e Pluto
Medicina Preventiva



Raul Teles e Jennifer
Hospital Regional Unimed (HRU)



Débora Rodrigues e Lilu
Ciau Oliveira Paiva



Leticia, Boris e Bob
Central de Atendimento ao Cliente (CAC)

Ter Atitude Vendedora é saber também quais os produtos que a Unimed Fortaleza tem para cuidar dos seus clientes.

– Para pessoas físicas e empresas:

+ Multiplan

- Cobertura completa em território nacional;
- 3 mil hospitais credenciados;
- 100 mil médicos cooperados;
- 300 unidades da Unimed;
- Laboratórios e clínicas especializadas.

+ Uniplano

- Rede exclusiva de atendimento;
- Mais de 2 mil médicos;
- Atendimento de emergência em outras regiões.

+

– E mais um mundo de cuidados com os opcionais:



Unimed Urgente

Serviço 24h,
7 dias na semana.



Unimed Aéreo Médica

Serviço de remoção
inter-hospitalar
de urgência,
via aeronaves.



Unimed Fone

Orientação médica
por telefone 24h.

Para empresas: – _____

+ Uniflex

- Plano autogerenciado;
- Atendimento exclusivo nos Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs);
- Rede hospitalar personalizada.

+ Interplano Leste

- Proteção da Unimed Fortaleza no Litoral Leste;
- Clínicas;
- Laboratórios;
- Hospitais credenciados em Aracati, Cascavel, Horizonte, Beberibe e rede de Fortaleza.

+ Unifácil Empresarial

- Funcionários de empresas e indústrias;
- Excelente custo-benefício;
- Clínicas, laboratórios e hospitais para atendimento eletivo e de emergência.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

As propostas podem ser solicitadas pelo **3209-1919**
ou pela site www.unimedfortaleza.com.br

Unimed 
Fortaleza

ANS-31714-4

Um grande plano para todo pequeno negócio



Com **1** pessoa,
sua empresa
já pode ser cliente.
Faça Unimed Fortaleza.

Unimed 
Fortaleza

3209.1919