

UNIMED FORTALEZA

NO TOPO

QUINTA EDIÇÃO > SETEMBRO 2019



**HOSPITAL
REGIONAL
UNIMED**

20 ANOS

DE UMA HISTÓRIA

PAUTADA NO CUIDADO

E NA SEGURANÇA



CARLA BEATRIZ ARRUDA,
COLABORADORA DO HRU

CAPA

**A ESTRATÉGIA DA UNIMED FORTALEZA
PARA CHEGAR AO TOPO**

SABER O CAMINHO É O PRIMEIRO PASSO.
O SEGUNDO E O MAIS IMPORTANTE É SABER
COMO ATRAVESSÁ-LO.

Unimed 
Fortaleza

Seguro de Doenças Graves + Vida

Tenha proteção financeira para seus familiares no caso da sua falta, invalidez permanente ou de uma doença grave.



Quais doenças o Seguro cobre?

- Insuficiência Renal Terminal
- Transplante de Órgãos
- Infarto Agudo do Miocárdio
- Esclerose Múltipla
- Cirurgia Bypass
- Paralisia de Membros
- AVC
- Perda da Audição
- Perda da Fala
- Perda da Visão
- Câncer

Saiba mais: (85) 3209.1595/99184.8050
www.unimedfortaleza.com.br/corretora



**CORRETORA
DE SEGUROS**
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

>Qual caminho NOS LEVARÁ AO TOPO?

Na jornada rumo ao topo, você conhece o caminho certo para chegarmos lá? Para saber como alcançar a nossa visão e sermos a melhor Unimed do Brasil, temos uma estratégia. É isso que vamos apresentar a você na matéria de capa desta edição.

A celebração também está presente na revista quando trazemos os grandes feitos do Hospital Regional Unimed (HRU), que completa 20 anos em 2019. A diretora do Hospital, Dra. Fernanda Colares, é a nossa entrevistada na Página Verde e fala sobre empoderamento feminino, carreira, planos e grandiosidade do HRU.

Outra médica entrevistada é a Dra. Morgana Pordeus, que conta, na editoria Gente que Cuida, sobre a experiência com o novo modelo de Atenção Integral à Saúde (AIS), que cuida das pessoas de forma completa.

O orgulho de ser Unimed Fortaleza está estampado nessas páginas, tanto na editoria Bastidores (que conta a valorização das nossas pessoas por meio das seleções internas) quanto na editoria Cuidar de quem Cuida (ao trazer o nosso jeito de cuidar e os benefícios e diferenciais para quem veste a camisa verde todo dia).

Inspiração não falta aqui. No Clique Unimed, colaboradores mostram como aderiram ao MudelHábito. Além disso, a história de colaboradores fora dos muros verdes também é pauta, e, na editoria Além da Rotina, contamos como a mudança de hábito e o voluntariado podem agregar para o bem-estar.

E tem mais: vá até a última página da revista e garanta seus adesivos personalizados da Unimed Fortaleza. Você pode colar na agenda, na sua estação de trabalho ou até na capa do seu celular ou notebook. Deixa a imaginação fluir e aproveita!

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, Ivina Rocha, Kellyanne Martins, Jhuly Costa, Larissa Freire, Marcela Benevides e Tarsila Gonçalves.**

FOTOS: **Comunicação Unimed Fortaleza**

PROJETO GRÁFICO E DESIGN:

Acesso Comunicação

TIRAGEM: **2 mil exemplares**

FALE CONOSCO:

comunicacao@unimedfortaleza.com.br





Você é o nosso protagonista!

Na Unimed Fortaleza, valorizar o colaborador é essencial para garantir o seu bem-estar e desenvolvimento. E como fazemos isso? Uma das principais formas de valorizar você, que é o protagonista dessa Cooperativa, é oferecer vantagens e recursos que atendam todos os pilares da sua vida.

VOCÊ CONHECE SEUS BENEFÍCIOS?

- Plano de Saúde
- Ticket Alimentação/Refeição
- Plano Odontológico
- Auxílio Creche/Babá
- Educação Formal
- Descontos em cursos e Universidades e Faculdades de Fortaleza
- Desconto em academia de ginástica
- Clube de Vantagens Unimed
- Corretora de Seguros Unimed Fortaleza
- Acesso aos programas da Medicina Preventiva



Joaquim Perucio, superintendente de Gestão e Planejamento Empresarial, diz que a satisfação do colaborador é um dos pilares importantes da gestão estratégica da Cooperativa. *“Estamos permanentemente atentos à satisfação do nosso colaborador. No processo de planejamento e gestão, damos ênfase ao ambiente de trabalho e aos benefícios ofertados, buscando contribuir para a qualidade de vida*

de quem faz a Unimed Fortaleza”.

A Cooperativa atua diretamente com a satisfação do colaborador no que diz respeito à qualidade de vida trabalhada. *“Sabemos que o colaborador passa muitas horas do seu dia no ambiente de trabalho e damos bastante atenção ao seu bem-estar, propiciando um lugar adequado e saudável tanto fisicamente quanto no acolhimento humano”*, completa Perúcio.

INCENTIVO À EDUCAÇÃO

Incentivar o desenvolvimento dos funcionários é um dos nossos valores. Um dos benefícios voltado para esse objetivo é o Programa de Incentivo a Cursos de Pós-graduação, que custeia até 50% do valor da pós-graduação (especialização, MBA e mestrado profissional) dos funcionários CLT. Atualmente, o programa contempla 26 colaboradores.

Line Mara Lins, coordenadora

de Mídias Digitais, afirma que o incentivo foi importantíssimo para sua carreira. Ela conta que sentia necessidade de fazer um novo curso em uma instituição renomada. *“Porém, à época, ainda analista, o valor era muito alto, então eu não tinha como custear esse investimento. Quando a oportunidade surgiu, me inscrevi, fui selecionada e consegui o benefício. Estou na reta final do MBA e aplico muito do que estou estudando com a minha equipe”*, comemora. **U**



A mudança positiva no jeito de cuidar



“Tratar de alguém, garantindo o seu bem-estar e segurança”, esse é um dos diversos significados encontrados no dicionário para a palavra cuidar. E é o que mais se assemelha ao jeito de cuidar de quem acredita que já nasceu gostando de olhar para o outro com mais carinho. Foi o amor dos pais pela profissão que fez com que a

Dra. Morgana Pordeus

tivesse certeza que não poderia fazer outra coisa senão cuidar das pessoas. Na Medicina, encontrou-se, principalmente na especialidade de

Medicina Familiar e da Comunidade.

E em seu trabalho no AIS (Atenção Integral à Saúde), Dra. Morgana se propõe a realizar o trabalho que o próprio nome já induz: um atendimento integral, com acolhimento e cuidado.

“É uma especialidade que olha para além da doença. Durante a graduação, ficamos muito focados em como tratar a doença ou qual exame solicitar. Já a Medicina de Família traz um olhar mais ampliado em relação ao cuidado

com o outro, um cuidado direcionado para além do protocolo”, explica.

REPLICAR O CUIDADO AMPLIADO

E é entre um sorriso e outro que a Dra. Morgana mostra que o diferencial do atendimento está em tratar o paciente como gostaria de ser tratada. Para ela, o ato de acolher e ouvir é o que garante um resultado mais prazeroso tanto para o paciente como para quem realiza o atendimento.

“O paciente vem com uma queixa específica, mas a gente não deixa de perguntar como é que está o sono, as atividades de lazer, o que ele está fazendo para desopilar dentro de uma sociedade ansiosa”, comenta. É esse vínculo que faz com que a Dra. Morgana enxergue que o trabalho desenvolvido pelo AIS permite a promoção da saúde e não só o tratamento de uma doença. Ela acredita que é preciso olhar para além da profissão ou da doença, porque antes do paciente ser alguém com queixa, ele é um ser humano inserido em um contexto social, econômico, espiritual que requer um cuidado holístico.

Para realizar os atendimentos com leveza, Dra. Morgana primeiro estabelece dois

princípios básicos: o respeito e a cortesia. “O respeito é fundamental em qualquer relação e é por meio dele que conseguimos criar vínculos e deixar o outro mais seguro. E quando acolhemos uma pessoa bem, as coisas fluem e ficam mais acessíveis pra gente trabalhar”, relata.

TRILHANDO O MESMO CAMINHO

Quem também sempre está com um sorriso no rosto, daqueles que a gente quer sorrir junto, é a enfermeira

Lúcia de Fátima.

Há 10 anos na Medicina Preventiva, garante que as duas principais engrenagens para deixar a rotina melhor são a cortesia e a segurança.

Ela acredita que o bom desempenho no trabalho está diretamente associado ao estar bem consigo mesmo. “Aqui não vemos a queixa de forma isolada, procuramos enxergar o todo. E, ao ampliar esse atendimento, procuro mostrar ao cliente que se ele seguir as recomendações, vai conseguir alcançar os objetivos”, explica. **U**





O amor que move e dá sentido aos vários papéis de sua vida

Carioca de coração cearense. Formada pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, **Dra. Fernanda Colares** mudou-se em 2009 para Fortaleza. Aqui, trabalhou como plantonista da UTI Pediátrica no Hospital Waldermar Alcântara, local onde, mais tarde, começaria a trilhar o caminho da gestão, como diretora geral do hospital e, ainda, como professora do curso de Medicina da Unifor, cargo que ainda ocupa atualmente.

O amor pelo Ceará sempre falou alto, afinal, vem de família cearense. Simpatia, cordialidade, olhar humano e disposição são suas marcas por onde passa. No ano em que completa 10 anos morando em solo cearense, Dra. Fernanda contou como concilia sua vida de diretora do HRU - cargo que ocupa desde março de 2019 -, mãe e esposa. Confira!

UNIMED FORTALEZA NO TOPO: como é estar na direção de um hospital com mais de 2 mil colaboradores e 4 mil Médicos Cooperados?

Sem dúvida nenhuma é uma grande responsabilidade.

Tanto pela grandiosidade da Unimed Fortaleza - já que cuidamos de tantas vidas - quanto pelo fato de ser uma mulher na posição de liderança. Na saúde, a participação das mulheres em posição de liderança é bem maior do que em outras áreas. Acho que por isso nunca me senti intimidada, além do que, sempre fui muito bem acolhida em todos esses anos de gestão, principalmente por todos na Unimed Fortaleza.

UFT: quais os maiores desafios de seu cargo?

Equilibrar a segurança do paciente, satisfação e experiência do cliente, promovendo um ambiente de colaboração e que seja um excelente local para se trabalhar, não negligenciando a importância de manter o equilíbrio financeiro necessário para garantir a sustentabilidade da Cooperativa.

UFT: e as conquistas?

Tenho paixão por ser médica, me realizo em cuidar das pessoas. Como profissional da saúde, a maior conquista é ver o impacto que causamos na vida de cada um dos pacientes que passam por nós. Cada resultado positivo é uma vitória e, como gestora, vejo que minha capacidade foi ampliada pois vibro a cada certificação, cada prêmio e cada elogio é muito gratificante e renova minha energia e disposição para fazer cada dia mais.

UFT: com tantos afazeres, como concilia a vida de diretora do HRU, esposa e mãe?

Confesso que é difícil, mas, como mulher, conseguimos dar conta de várias coisas ao mesmo tempo. Ao longo dos anos, aprendi a ter disciplina, priorizar, saber a hora de focar e a hora de desligar para dar a atenção que cada parte da nossa vida precisa naquele momento. Acredito que a melhor palavra para definir é equilíbrio. Além disso, acho que, por amar tanto o meu trabalho, acabo passando isso para meu marido e filhos, que comemoram junto as conquistas. Procuro incluí-los no que acontece no trabalho e falo muito deles com as pessoas que convivo no trabalho. Assim, os 2 mundos se relacionam e torna tudo mais fácil.

Também acho importante que meus filhos vejam o quanto a mãe deles preza o trabalho e se esforça para fazer bem o seu dever. Quero que eles também tenham esse sentimento para que, independente da profissão que escolham, sejam realizados e bem-sucedidos.

UFT: deixe uma mensagem para os colaboradores.

Fui muito bem acolhida por todos aqui na Unimed e no HRU. Realmente, já me sinto totalmente em casa. Quero que contem comigo para juntos seguirmos sempre cuidando com excelência da saúde das pessoas, com cortesia, respeito e agilidade, prezando sempre pela segurança. Desta forma, tenho certeza que vamos nos tornar a melhor Unimed do Brasil. **U**





> A gratidão que move o fazer “a mais”

Uma história pautada por paixão, proatividade e recheada de propósito que serve de inspiração para todos nós. Assim é a história da **Isadora Oliveira**, secretária de posto da UTI PAC do Hospital Regional Unimed (HRU). Em maio de 2019, Isadora recebeu mais um reconhecimento, sendo que, desta vez, por parte de seus colegas de trabalho, sendo uma das colaboradoras mais votadas para integrar a Equipe Guia.

O que é a Equipe Guia? Um time formado por colaboradores de diversas áreas, para reforçar os elementos culturais e traçar melhorias para a Gestão da Mudança.

TRABALHAR COM AMOR É A CHAVE

Para Isadora, ter sido escolhida para fazer parte da Equipe Guia é muito gratificante, pois essa é mais uma forma de incentivar os colaboradores a irem além de suas atribuições, trabalhando com Paixão, movidos por Colaboração entre todas as áreas, agindo com Autonomia, Proatividade e Objetividade para que assim possam cuidar melhor das pessoas. “Acredito que por trabalhar com

amor, minha personalidade aflora resolutividade. Isso, involuntariamente, me leva a agir com senso de urgência para resolver o que chegar até a mim”.

SER EXEMPLO É O CAMINHO

Como membro da Equipe Guia, Isadora tem em mãos um desafio, ou, como ela mesmo prefere chamar, um propósito: ser exemplo dos elementos culturais para os colaboradores. “Unidos, ficaremos cada vez mais fortes e alinhados em busca do nosso propósito de fazer da Unimed Fortaleza a melhor Unimed do Brasil”, comenta animada.

CAMINHAR JUNTOS PARA ALCANÇAR O TOPO

Ao ser indagada sobre como pretende ser exemplo dos elementos culturais, a colaboradora acrescenta, empolgada: “Sou exemplo quando coloco o objetivo da Cooperativa – de cuidar melhor das pessoas– como prioridade em meu trabalho. Quando ajudo, mesmo sem ser solicitada e, principalmente, quando consigo superar as adversidades e auxiliar clientes e colaboradores que chegam até a mim com alguma solicitação ou demanda. ”

ORGULHO EM FAZER PARTE

“A Unimed Fortaleza, mais precisamente o HRU, é minha segunda casa. Aqui aprendo todos os dias, além de ter oportunidades de crescimento profissional e pessoal. Eu amo trabalhar aqui, tenho muito orgulho de ver o crescimento da Cooperativa e poder contribuir para isso. Acredito que logo, logo seremos a melhor Unimed do Brasil, “declara Isadora. **U**

>A ESTRATÉGIA DA UNIMED FORTALEZA PARA CHEGAR AO TOPO

Todos nós temos **sonhos** e, para conquistá-los, precisamos definir uma estratégia, com uma série de ações que devem ser cumpridas. Se sonhamos em fazer uma viagem, sabemos que é preciso ter dinheiro para custear as passagens, a hospedagem e os demais gastos. E, se não temos a quantia necessária, começamos a montar um plano para administrar melhor o dinheiro e economizar para conseguir. Se cumprirmos o plano, realizaremos o sonho.

Como nessa pequena história contada, a Unimed Fortaleza também tem um sonho, o seu grande objetivo – **ser a melhor Unimed de grande porte do Brasil**. Para chegar lá, sabemos qual caminho precisamos trilhar e quais **estratégias** seguir. Mas a maior certeza é que só conseguiremos cumprir o plano e alcançar a linha de chegada se todos os mais de 3 mil colaboradores e mais de 4 mil Médicos Cooperados estiverem caminhando juntos nessa jornada.

E QUAL É O CAMINHO?

A estratégia para alcançar o nosso objetivo foi dividida em quatro diretrizes. São elas: **Financeiro, Cooperados, Clientes e Colaboradores**. Cada diretriz possui objetivos específicos e estratégias para atingi-los. Se executarmos as estratégias traçadas, atingindo nossos indicadores e metas, o propósito maior de sermos a melhor Unimed de grande porte do Brasil será alcançado. Esse é o caminho que temos que percorrer.



ENTENDA MELHOR

Para medirmos nossa evolução nessa jornada e sabermos quão perto estamos de alcançar o topo, os objetivos de cada diretriz são mensurados por indicadores de desempenho- KPIs (sigla em inglês para Key Performance Indicator que, traduzindo para o português, significa **Indicadores-Chave de Desempenho**). Esses indicadores medem a evolução dos nossos resultados.

CONHEÇA OS 11 KPIS CORRESPONDENTES A CADA DIRETRIZ ESTRATÉGICA

FINANCEIRO	CLIENTES	COOPERADOS	COLABORADORES
<p>OBJETIVO Operar de forma sustentável, por meio da racionalização dos custos e do crescimento rentável.</p> <p>KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margem de Lucro Líquido; • Custo Assistencial Per Capita; • Despesas não assistenciais per capita; • Variação absoluta de receitas; • Suficiência da margem de Solvência. 	<p>OBJETIVO Encantar o cliente, ampliando a satisfação.</p> <p>KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos clientes; • Índice Geral de Reclamação dos clientes (IGR); • Quantidade de Notificação de Investigação Preliminar (NIPs); • Índice de clientes rentáveis perdidos. 	<p>OBJETIVO Engajar o Cooperado como dono, com geração e percepção de valor.</p> <p>KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfação dos Cooperados. 	<p>OBJETIVO Tornar a Unimed Fortaleza a melhor empresa para se trabalhar no Brasil.</p> <p>KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfação dos Colaboradores.

AS ESTRATÉGIAS

Nos dizem como devemos agir e, embora de diretrizes diferentes, se complementam em prol do nosso objetivo maior.

FINANCEIRO

Entendemos que precisamos criar medidas para controlar o crescimento dos custos assistenciais e, para isso, é necessário gerenciar melhor o uso de leitos e tempo de internação dos pacientes no hospital; realizar a solicitação de exames e procedimentos de forma eletrônica, reduzindo o uso das guias de papel; intensificar nossa auditoria de contas médicas com implantação de medidas que reduzam desperdícios e fraude; criar parceria com os Médicos Cooperados para conscientizá-los da eficiência na solicitação de exames e procedimentos; dentre outras.

Além disso, entendemos que é necessário aumentar nossa carteira de clientes, com o objetivo de gerar mais receita e resultado para a Cooperativa, além do fortalecimento da marca e aumento de mercado de trabalho para os Cooperados.

Essas são algumas das estratégias da diretriz financeira. Garantindo a execução destas, teremos uma melhoria dos resultados dos indicadores (KPIs) e, conseqüentemente, estaremos mais próximos de atingir o objetivo de **operar de forma sustentável, por meio da racionalização dos custos e do crescimento rentável.**

CLIENTES

Aqui, as estratégias estão pautadas na reavaliação dos nossos serviços, visando a melhoria no serviço prestado; na criação de um programa de fidelização com os nossos clientes, pois entendemos que precisamos encantar os nossos clientes; na criação de um programa de excelência com os prestadores para assegurar uma melhor qualidade no atendimento aos clientes; inauguração de novas Clínicas Unimeds para dar capilaridade e qualidade na atenção à saúde dos nossos clientes; na construção do Hospital Materno-Infantil para promover maior qualidade na linha de cuidado e expandir nossa capacidade; e outras.

Ao colocar essas estratégias em prática, por exemplo, os KPIs desta diretriz nos dirão se estamos perto de **encantar o cliente e ampliar a satisfação.**

COOPERADO

Construção da Casa do Cooperado como espaço de bem-estar do nosso Cooperado; execução do plano diretor do Hospital Regional Unimed (HRU), construindo Consultórios no hospital, para facilitar a dinâmica de atendimento dos Médicos Cooperados; aumento da remuneração variável por meio da performance; criação da equipe de Relacionamento com o Cooperado, para estarmos mais próximos e melhor atender as demandas dos Cooperados; e melhorar a oferta de benefícios, como o programa de Participação Pontuada (Cooperativo).

Essas são algumas das estratégias que, ao serem bem executadas, aumentarão o indicador (KPI) de satisfação da diretriz do Cooperado, e então conseguiremos **engajar o Cooperado como dono, com geração e percepção de valor.**

COLABORADORES

As estratégias desta diretriz contemplam a reestruturação física das unidades próprias, com o intuito de melhorar o ambiente de trabalho, como a Clínica e Pronto Atendimento de Maracanaú e as reformas realizadas na Sede; o incentivo às oportunidades internas, por seleção ou promoção; a gestão do clima com a pesquisa do GPTW (sigla inglês para Great Place To Work, que, traduzindo para o português, significa 'Ótimo Lugar Para se Trabalhar'); os incentivos a reconhecimentos, como o programa das Chaves da Excelência para indicação de pins; incentivo de educação continuada e treinamentos; melhoria dos benefícios ofertados; implantação do programa de participação por resultados; e outras.

Se cada estratégia acontecer da forma esperada, o KPI dos colaboradores chegará a um bom índice e mais perto estaremos **de tornar a Unimed Fortaleza a melhor empresa para se trabalhar no Brasil.**

Agora que entendemos que a Unimed Fortaleza possui quatro diretrizes estratégicas e seus respectivos objetivos, principais indicadores de desempenho (KPIs) e estratégias, todas as áreas precisam se apropriar de seus indicadores. É nesse ponto da jornada que todas as áreas da Cooperativa entram em ação. Como? Buscando atingir os seus próprios indicadores.

> **SABER COMO
CHEGAR
AO TOPO
É A MELHOR
ESTRATÉGIA
PARA CHEGAR LÁ.**

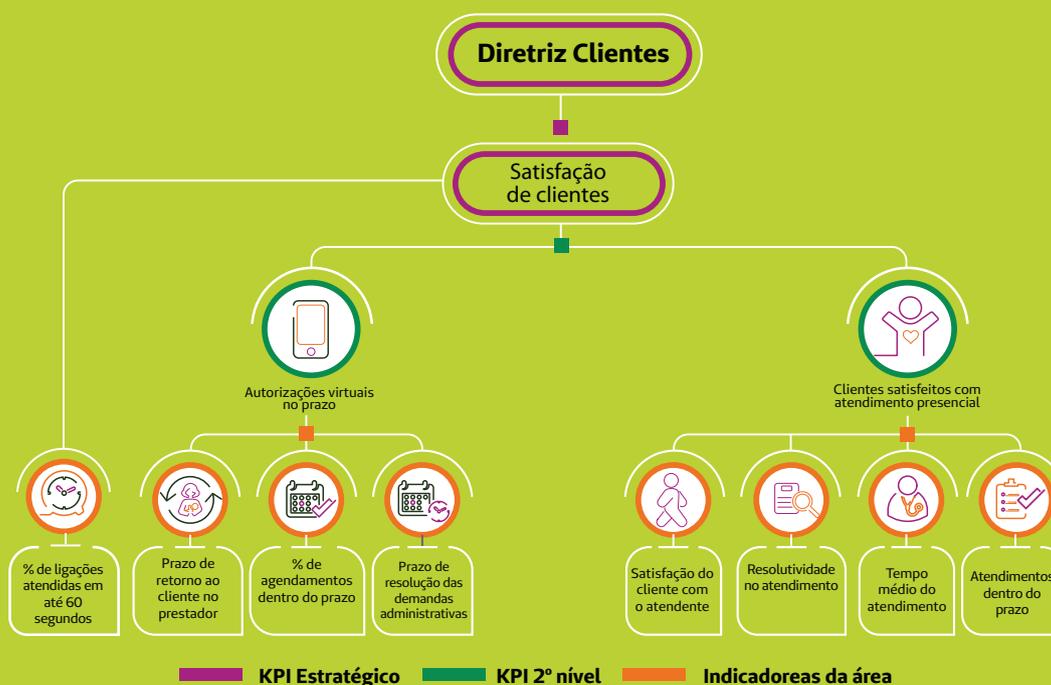
NA PRÁTICA

Os indicadores de desempenho dos processos da Unimed Fortaleza vão contribuir para os resultados dos seus respectivos KPIs e para o alcance dos objetivos estratégicos. Para exemplificar, vamos visualizar a área Central de Atendimento ao Cliente (CAC), atingindo um bom índice para o seu indicador operacional (OPI) e contribuindo para o seu respectivo KPI:



- Indicador Operacional da Central de Atendimento ao Cliente (CAC):
 - Índice de satisfação dos clientes com o atendimento presencial.
- Como medir o índice:
 - Tempo médio no atendimento;
 - atendimentos dentro do prazo;
 - Satisfação do cliente com o atendente
 - Resolutividade no atendimento.
- KPI correspondente:
 - Índice de satisfação dos clientes.

Entenda como o indicador da área impacta no alcance do KPI



Na imagem, você pode ver um exemplo de como os indicadores da CAC contribuem diretamente para atingir o indicador do KPI. Assim, quando o indicador “atendimentos dentro do prazo”, que é específico desta área, é realizado com sucesso, isso contribui para o KPI de 2º nível “Clientes satisfeitos atendimento presencial” ser alcançado, contribuindo

também para conquistar a meta referente ao KPI “satisfação de clientes”. Este foi apenas um exemplo. Agora, com a contribuição de todas as diversas áreas, ao atingirem seus indicadores e realizarem ações dentro do planejamento estratégico da Cooperativa, será possível chegarmos ao topo.

O NOSSO GRANDE PAPEL

É compreender o quão nosso trabalho e nossas atividades realizadas de forma eficiente impactam positivamente em cada processo na Cooperativa e, principalmente, em nossos indicadores. Esse deve ser o nosso compromisso como protagonistas da Unimed Fortaleza. Porque quando sabemos do propósito da Cooperativa – ser a melhor Unimed de Grande porte do Brasil – precisamos saber mais ainda sobre as estratégias de melhoria que nos ajudarão a conquistá-lo, e agir em prol de executá-las com foco na cortesia com resultado.

“SE CADA UM DE NÓS CONTRIBUIR DE FORMA POSITIVA, IMAGINA O GANHO QUE VAMOS TER. SE EXISTE A POSSIBILIDADE DE IMPLEMENTAR UMA MELHORIA PARA REALIZAR O MEU TRABALHO, CONSEQUENTEMENTE SERÁ MELHOR PARA A COOPERATIVA. ENTÃO, VAMOS BUSCAR RESULTADOS CADA VEZ MELHORES.”
DR. ELIAS LEITE

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



> Seleção interna: aqui você cresce!

Há oito anos na Unimed Fortaleza, **Cinthia Caldas** sempre aproveitou as oportunidades oferecidas aqui. Entrou em 2011 como assistente administrativo na área de Atendimento ao Cliente, trabalhou no BackOffice e também fez parte do Comitê de Especialidades.

A colaboradora participou de treinamentos ofertados e desenvolveu seu lado profissional, foi então que participou da seleção interna em maio deste ano. Hoje, Cinthia trabalha como **Executiva de Relacionamento com o Cooperado**.

“Eu amo e tenho orgulho de trabalhar na Unimed Fortaleza. Aqui, eu tenho meios para buscar melhorias no estilo de vida, além de ter incentivo para nos capacitar como profissionais e, sobretudo, como pessoa”, afirma Cinthia.

A PRIORIDADE É VOCÊ, COLABORADOR!

Investir nos protagonistas da Cooperativa é o objetivo da Unimed Fortaleza, para que possam assumir novos desafios dentro da empresa. As vagas que surgem internamente são oportunizadas aos nossos colaboradores através da Intranet.

Através da seleção interna, de janeiro a junho de 2019, 91 colaboradores foram promovidos, indicados por gestores para migrar para outra área ou participaram e foram efetivados por meio de seleção interna.

“É importante que as posições sejam ocupadas pelos profissionais que já estão aqui, pois já conhecem nossa

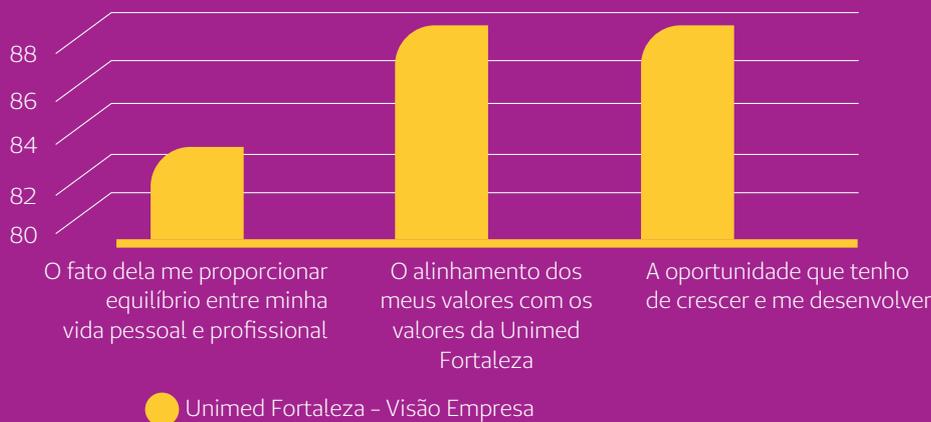


cultura, nossos processos e já participam da rotina da empresa. Queremos olhar internamente e enxergar os talentos que existem aqui”, afirma Luanna Rodrigues, Gerente de Gestão de Pessoas.

O QUE FAZ VOCÊ PERMANECER NA UNIMED FORTALEZA?

Para estarmos no ranking de melhor empresa para se trabalhar, precisamos ouvir quem faz a Unimed Fortaleza. Na pesquisa **Great Place To Work**, recebemos um feedback positivo dos nossos profissionais quanto à oportunidade de crescimento e desenvolvimento dentro da empresa.

Qual o principal fator de permanência dos funcionários na Unimed Fortaleza?



Por meio da seleção interna, damos oportunidade para os colaboradores e podemos reter os nossos talentos, motivando o progresso de cada um em todas as áreas da Cooperativa. **U**



> 20 ANOS HRU

Uma história pautada no cuidado e na segurança

É onde nasce. É onde o impossível acontece. É onde histórias se cruzam em um só propósito: cuidar melhor das pessoas a cada dia. São cerca de 2 mil cirurgias por mês, mais de 1.200 atendimentos de emergência e um jeito de cuidar que só encontramos aqui no Hospital Regional Unimed (HRU). A unidade de saúde completa, em setembro deste ano, 20 anos de história. São mais de 2 mil colaboradores e 4 mil Médicos Cooperados que, juntos, trabalham diariamente para manter o hospital como referência nacional em procedimentos de alta complexidade e o hospital privado com o maior número de leitos do Ceará.

SÃO MAIS DE 6 MIL PESSOAS QUE TRABALHAM DIARIAMENTE PARA MANTER O HRU COMO REFERÊNCIA NO MERCADO

Ao longo desses anos, o hospital passou por muitas transformações baseadas em investimentos na estrutura

física, tecnológica, no aprimoramento técnico-científico e na humanização. A adoção de uma política de qualidade e segurança dos pacientes, certificada pela metodologia QMentum de Acreditação, demonstra a preocupação que a gestão da Unimed Fortaleza tem em relação à melhoria contínua e à manutenção da excelência na prestação de serviços médico-hospitalares do HRU.

Com diversas especialidades médicas, o HRU realiza atendimento de urgência e emergência, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de internação e ambulatorial) e tratamento clínico geral e especializado, além de serviços laboratoriais, de imagem e o SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico que oferece vários tipos de exames com objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes.

Nossas conquistas

<p>Cerca de 330 leitos.</p> 	<p>Médico anestesiológico e equipe de enfermagem 24h</p> 	<p>Centro Cirúrgico com 10 salas de cirurgia eletiva e sala de recuperação anestésica com 12 leitos.</p> 	<p>Centro Cirúrgico certificado nas categorias Diamond e Black Diamond pela empresa 3M do Brasil.</p>	
<p>Aquisição de novos aparelhos e equipamentos para revitalização da estrutura física dos centros cirúrgico e obstétrico e do centro de imagem.</p> 	<p>Capacidade para atendimento de casos de alta complexidade.</p> 	<p>Ampliação da UTI Neo Natal com capacidade atual para 17 leitos.</p> 	<p>Mais de 28 mil cirurgias ao ano.</p> 	<p>Centro Obstétrico com duas salas de cirurgia, duas salas de parto humanizado, uma sala de apoio neonatal com 4 leitos e 1 sala de recuperação com três leitos.</p> 
<p>Aquisição de equipamento para Ressonância Magnética.</p>	<p>Único hospital privado do Estado que possui 2 salas de Hemodinâmica.</p>	<p>Possui Agência Transfusional do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce) e do Fujisan.</p>	<p>Hospital privado com maior volume de transplante de medula óssea e o único a fazer transplante alogênico no Ceará. O HRU também realiza transplante renal.</p>	<p>HRU é Creditado Internacionalmente pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG).</p> 

PAIXÃO EM FAZER PARTE!

Além de mostrar todo o crescimento de estrutura física, equipamentos de ponta e capacitação dos profissionais ao longo desses 20 anos, é importante destacar o orgulho e a paixão dos colaboradores, em especial, aqueles que ajudaram na construção do HRU nesses anos.



Francisco Gleison Silva, auxiliar de Farmácia no Centro Cirúrgico, tem 20 anos de casa e foi o colaborador a auxiliar na primeira cirurgia realizada no hospital. Além de toda experiência, ele tem muita história para contar, já que, boa parte de sua vida acontece dentro dos muros verdes da Unimed Fortaleza. *“Quando cheguei aqui éramos apenas quatro funcionários, uma família pequena. O Centro Cirúrgico ainda estava sendo estruturado, na época só funcionava a Emergência e o Laboratório, e a farmácia*

estava sendo montada. Sinto-me honrado em ter ajudado a construir tanta coisa aqui. Trabalho por amor e amo fazer parte dessa história”.

Eliane Mourão faz parte da Gerência Administrativa Financeira- HRU e é aquela pessoa que contribui com todos, seja para dar informações ou para solucionar problemas. Há 10 anos, ela se dedica ao hospital e relata que, quando começou a trabalhar no HRU, a proposta da empresa era bem diferente da atual gestão e que, hoje, os colaboradores são protagonistas da Unimed Fortaleza e peças importantes para a Cooperativa. Quando indagada sobre o sentimento de fazer parte desses 20 anos de história, ela responde *“Meu sentimento é só gratidão. O HRU que faz parte da minha história.”*



UM PULSAR MAIS FORTE

O cuidado transpõe a saúde. Ele chega ao coração das pessoas por meio das ações de humanização que o hospital oferece. Conheça alguns projetos de humanização do HRU:

<p>Pet Amigo</p> <p>Cachorros treinados e higienizados levam atenção e carinho aos pacientes internados do HRU, estimulando o afeto e a socialização, diminuindo o estresse do ambiente hospitalar.</p>	<p>Trupe do Riso</p> <p>Através da arte e de uma forma lúdica, a equipe de doutores clowns (palhaços) e contadores de histórias da Trupe do Riso levam amor e arrancam sorrisos dos pacientes, acompanhantes e colaboradores do hospital.</p>	<p>Musicoterapia</p> <p>No embalo das canções, o projeto busca contribuir com a melhora do humor, da ansiedade e ajuda a controlar a dor dos pacientes e acompanhantes.</p>	<p>Nosso Jeito de cuidar</p> <p>Iniciativa voluntária dos colaboradores do setor de Faturamento do HRU que realizam, após autorização médica, os sonhos dos pacientes internados. Desde seu início, em novembro de 2018, o projeto já realizou mais de 100 sonhos.</p>	<p>Cine em Cena</p> <p>Quinzenalmente, por algumas horas, pacientes da Oncologia (adulto e pediatria) deixam de lado a rotina hospitalar para assistir a um filme inspirador.</p>	<p>Roda de Vida</p> <p>Momento criado para cuidar da saúde e autoestima dos pacientes e familiares da Unidade de Oncologia e Hematologia do HRU de forma lúdica e descontraída.</p>
--	--	--	---	--	--



Projetos de humanização buscam tornar o dia a dia dos pacientes do HRU mais leve e aconchegante. Na foto: Nosso Jeito de Cuidar, Trupe do Riso, Roda de Vida e Pet Amigo. **U**

> Projeto GUIA: um atendimento mais moderno e sustentável



Ir ao médico e sair do consultório com inúmeros papéis com solicitações de exames era a rotina de muita gente antes do Projeto GUIA. Pensando em melhorar esse fluxo, a Unimed Fortaleza trouxe um processo mais moderno, inovador, seguro e sustentável, tanto para o cliente quanto para o Cooperado.

Agora, ao ser atendido pelo médico da Unimed Fortaleza, o paciente recebe via SMS e e-mail um número de solicitação eletrônica e, ao chegar na clínica ou laboratório, basta informar esse número para realizar os procedimentos. Tudo isso sem papel! Além disso, é possível verificar com detalhes os exames solicitados pelo médico no link recebido.

Desde maio de 2019, o Projeto GUIA tem impactado a rotina, principalmente, dos Médicos Cooperados. Afinal, este projeto está diretamente atrelado aos indicadores estratégicos que eles devem atingir na diretriz financeira, que é operar de forma sustentável por meio da racionalização dos custos e do crescimento rentável. Neste caso, mantendo a taxa de sinistralidade* em até, no máximo, 85%.

Para o projeto dar certo, muitas áreas foram envolvidas em sinergia com as diretorias e o apoio da Presidência, Diretoria Executiva e dos Conselhos.

Pedro Jorge, Superintendente de Controladoria

“A qualidade é o principal balizador deste projeto, onde o Médico Cooperado está se apropriando de uma ferramenta que engloba informações, processos, sistemas e regras, com foco na valorização e agilidade na assistência prestada aos clientes”.



Dr. Mac Gontei, Gerente do Núcleo de Inteligência Assistencial

“Para o Cooperado, o maior ganho está relacionado a um novo modelo de Remuneração Variável, com base em indicadores específicos, dentre eles está a meta de reduzir a utilização de guias de papel. Outro ganho importante está no engajamento do Cooperado na gestão da Cooperativa”.

Natalia Latini, Coordenadora de Publicidade & Propaganda

“Para o cliente, garantimos a excelência no atendimento, mais agilidade no processo, segurança e qualidade das suas informações, além do fator sustentabilidade pela considerável redução do consumo de papel”.



Vantagens do Projeto GUIA

- Processo mais sustentável.
- Segurança e qualidade das informações dos clientes.
- Qualidade no atendimento prestado.
- Saúde financeira da Cooperativa com a melhoria da taxa de sinistralidade*.

*Taxa de sinistralidade: resultado da divisão do custo assistencial pela receita assistencial. Este índice deve atingir o máximo de 85%.

Movidos pela **PAIXÃO E BEM-ESTAR**



Durante a vida, nos apaixonamos por muitas coisas. Há quem se apaixone pela literatura, por cinema, por desenho, pela música ou pela dança, por exemplo. Às vezes é fácil ter o apoio dos nossos pais, mas, por outras, é necessário provar que aquela paixão vale a pena porque simplesmente nos faz bem. Foi isso que ainda pequeno **Luiz Renato Barbosa**, do setor de Compras, quis mostrar aos pais: que a sua paixão era verdadeira.

Aos sete anos, Renato descobriu a quadrilha junina e se encantou. Logo decidiu que queria dançar e passou a se dedicar ao sonho. A influência veio dos moradores do bairro onde nasceu, o Pirambu, que sempre teve como característica uma cultura junina

forte. *“Quando eu vi uma quadrilha dançando eu achei lindo e disse que era isso que eu queria para a minha vida, comecei e não consegui mais parar”,* comenta.

Com o passar dos anos resolveu mesclar a dança com uma ação voluntária, esta já influenciada pelo pai, que sempre desenvolveu ações dentro da comunidade, e criou junto com amigos a Associação Cultural Encanta Ceará. O grupo se dedica a difundir a cultura regional por meio da dança e trabalha com jovens e adultos de vários bairros de Fortaleza.

Renato é um dos líderes do grupo, e faz o papel de pesquisador (já que estuda história), coreógrafo e marcador. Para ele, estar à frente do projeto é uma mistura de responsabilidade e alegria. *“Os meninos me têm como referência e saber que pessoas se inspiram em você é magnífico. É muita responsabilidade, mas é muito bom quando você vê o projeto funcionando, o resultado final na quadra é espetacular, porque juntar 60 pessoas e construir algo assim é muito gratificante”.*



Ele acredita que o voluntariado e o trabalho que realiza aqui na Unimed Fortaleza se misturam e se complementam. *“Tento trazer um olhar mais humano para as minhas atribuições aqui, e levo para o grupo junino os valores que aprendo aqui, como a gentileza e a cortesia com resultado”,* confessa.

O NASCIMENTO DE UMA NOVA ROTINA

Mudar um hábito não é fácil e muitas vezes encontramos desculpas para adiar o início de uma mudança. Por vezes fazemos planos, definimos uma data, nos



programamos para que em um momento escolhido tudo comece a funcionar de maneira diferente. Mas esquecemos de um detalhe essencial: para mudar algo é preciso simplesmente começar, não importa se é na segunda-feira ou no fim de semana.

Esse é o lema que guiou o **Dr. Carlos Eduardo Queiroz**, Médico Cooperado da Unimed Fortaleza, a começar a mudar a sua rotina. Há dois anos, com o nascimento do filho, ele decidiu fazer exames para ver se estava tudo certo com a própria saúde e se surpreendeu ao perceber algumas alterações. “Comecei mudando a alimentação, já que estava sem tempo de começar uma atividade física. Primeiro cortei todo tipo de refrigerante, já que todo dia na hora do almoço eu tomava uma garrafa de 600ml porque uma latinha já não era suficiente”, comenta.

Ele também explica que no início sentiu falta, mas que com pouco tempo já estava completamente acostumado. “Com um mês, eu percebi que até o meu apetite diminuiu e passei a comer menos e ficar igualmente saciado”.

Outra mudança, essa mais recente, iniciada em maio deste ano, foi a prática de exercícios físicos. Com a influência da esposa e com o tempo mais organizado, Dr. Cadu passou a fazer musculação e voltou a jogar tênis. Com essa nova rotina, ficou mais fácil controlar o peso e ele percebeu uma melhora na disposição durante o dia. “Depois que você começa uma atividade física, se obriga até a acordar mais cedo para conseguir encaixar a atividade durante o dia e as mudanças são bastante positivas”, ressalta.

Para quem quer melhorar a qualidade de vida, seja por meio da alimentação ou do exercício, Dr. Cadu dá o mesmo conselho que levou consigo: ter iniciativa. “Parar de procurar desculpas e procurar atividades que você se interesse em fazer. É preciso que seja feito com regularidade, não pode só ser atleta do fim de semana. Tem que fazer com pessoas que você gosta de conviver e sempre associando atividade física com dieta para ter a potencialização dos ganhos de ambos”, aconselhou.

O cirurgião também ressaltou que existem possibilidades para todos os gostos e que se adequam ao perfil de cada pessoa. “A própria Unimed Fortaleza estimula os colaboradores através da assessoria; tem a Unimed Ativa e as pessoas que participam elogiam bastante. Precisamos utilizar as ferramentas e os estímulos que a Cooperativa oferece pra gente”, finalizou. **U**

Conecte-se

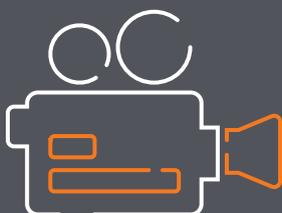
Mudamos o tempo todo. A Gestão da Mudança se faz necessária porque envolve um conjunto de processos, ferramentas e técnicas que ajudarão indivíduos e equipes a estabelecer novas formas de comunicação

entre si. Confira as nossas dicas, inspire-se e adquira cada vez mais elementos indispensáveis da nossa cultura como paixão, colaboração, autonomia, proatividade e objetividade, afinal, atitudes simples na nossa rotina de trabalho contribuirão para alcançarmos grandes resultados.

Filme

Mr Holland – Adorável Professor (1995)

O filme relata a história de um músico profissional (Richard Dreyfuss) que deseja dinheiro e sucesso como maestro e compositor. Porém, com algumas dificuldades financeiras, Holland vê a necessidade de trabalhar para completar a sua renda, sua meta é trabalhar apenas por quatro anos. Então, decide dar aula de música em uma escola de seu Estado.

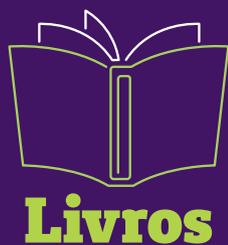


sinopse

Uma manhã gloriosa (2010)

Becky Fuller (Rachel McAdams) é uma produtora de televisão que acaba demitida de seu programa de notícias, mas logo consegue uma vaga em uma nova emissora. O único problema é que para elevar a audiência ela precisa fazer muitas mudanças, entre elas convencer o premiado Mike Pomeroy (Harrison Ford) a apresentar matérias de moda e amenidades ao lado de uma ex-miss Arizona (Diane Keaton). Com pouco tempo para atingir o sucesso, Becky terá que se virar para driblar o humor de seu elenco, ser reconhecida profissionalmente e ainda viver um novo amor.



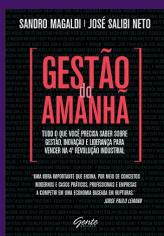


Não é assim que a gente trabalha aqui! (2016)

O que você pode aprender com um clã de suricatos no deserto do Kalahari sobre sucesso, em longo prazo, para a sua empresa? Em Não é assim que a gente trabalha aqui! John Kotter e Holger Rathgeber ajudam líderes e suas equipes a superar adversidades e alcançar um alto desempenho em seus respectivos ambientes de trabalho. A partir de uma parábola simples e didática, os autores explicam como grandes e pequenas organizações podem colocar em prática os conceitos de liderança, trabalho em equipe e inovação.

Quem mexeu no meu queijo (2017)

Uma parábola simples que revela verdades profundas sobre mudanças e que já vendeu mais de 1,5 milhão de exemplares só no Brasil, Spencer Johnson criou uma história divertida e esclarecedora sobre quatro personagens – dois ratos e dois humanos do mesmo tamanho dos roedores que vivem em um labirinto numa eterna procura por queijo, que os alimenta e os faz felizes. O queijo é uma metáfora daquilo que se deseja na vida, seja um bom emprego, um relacionamento amoroso, dinheiro, saúde ou paz espiritual. O labirinto é o local onde as pessoas procuram por isso: a empresa onde se trabalha, a família ou a comunidade na qual se vive. Nesta história, os personagens se deparam com mudanças inesperadas. Um deles é bem-sucedido e escreve o que aprendeu com sua experiência entre as paredes do labirinto. Suas palavras ensinam a lidar com a mudança para viver com menos estresse e ter mais sucesso no trabalho e na vida pessoal. Escrito para pessoas de todas as idades, Quem mexeu no meu queijo? é uma leitura rápida, mas que traz ensinamentos que vão permanecer por toda a vida.



Gestão do amanhã (2018)

Não existe outro momento mais vibrante na história recente da humanidade. Um ambiente repleto de desafios reserva oportunidades até então não mapeadas. O mundo está em aberto. A vida está em aberto. O que fez empresas como Netflix, Airbnb e Uber assumirem o lugar de companhias e modelos de negócios aparentemente consagrados e indestrutíveis? O que nos reserva o futuro?



Girl Boss (2017)

Ter garra e paixão pelo que você faz é essencial. Sophia começou do zero e sem qualquer conhecimento de empreendedorismo. Errou e acertou como todo grande empreendedor e correu atrás do que queria mesmo com muitos dizendo que ela não conseguiria atingir o sucesso. Graças à sua determinação para fazer o negócio acontecer, a Nasty Gal decolou e bateu recordes em vendas.



O novo significado do trabalho (2016)

Alexandre Pellaes seguiu o caminho clássico: fez faculdade, se formou e começou a trabalhar em uma grande multinacional. Dentro da empresa, foi galgando degraus até alcançar o tal “sucesso”, que naquela época era sinônimo de um salário alto, um terno bem cortado, um carro do ano e alguns subordinados. Tudo caminhava aparentemente bem até que um telefonema da sala da Presidência mudou de vez a sua relação com o trabalho.



> Você já mudou um hábito?



Mudar um hábito não é fácil, mas o primeiro passo é querer. O segundo é ter um acompanhamento para não deixar você desistir. E é aqui que entra o movimento **Mude o Hábito**, que busca incentivar as pessoas a realizar pequenas mudanças de hábitos na rotina e a reservar um tempo para elas em seu dia a dia. Várias ações podem ser

realizadas para promover a você uma vida mais saudável, seja praticando atividade física, tendo uma alimentação saudável, usando menos o celular ou parando algum vício, o importante é dedicar um tempo na sua agenda para cuidar de si mesmo! Conheça os nossos colaboradores que buscam uma melhor qualidade de vida.



Aline Cristine Barros, Tesouraria e Pagamentos, na Sede



Daiana Rodrigues, do Unipronto Maracanauí



Diego Carlos da Silva, do Setor de Compras e Contratos, na Sede



Aline Ferreira, do Marketing, na BS TOWER



Georgina Roque, da Tesouraria, no HRU



André Gouveia, do Sistema de Recursos Próprios, no HRU



Daniel Silvestre, Camilo Silva e Carlos Bruno Pinheiro, da Responsabilidade Socioambiental, na Sede



Áthila Nepomuceno, do Marketing, na BS TOWER



David Bastos, do Marketing, na BS TOWER, e a esposa **Bruna Melo**, do 6º Sul, no HRU



Jéssica Ferreira Romero, da Assistência de Auditoria Farmacêutica, na Sede



Jorge Erison Pinheiro, da Área de Compliance e Riscos Corporativos, na Sede



Lidia Freitas, Área Administrativa, na Clínica Maracanaú



Nicoli Castro, do Centro de Atendimento ao Cliente, na BS Tower



Kátia Bastos, do Área Técnica, no Centro Pediátrico



Luciana Corrêa, do Consultório de Enfermagem, no HRU



Sharlenny Queiroz, da Publicidade e Propaganda, na BS TOWER



Kelly Regina da Silva Costa, da Área Técnica, no Centro Pediátrico



Natália Barros Maia, da Psicologia Hospitalar



Ysmail Costa, do Unipronto Maracanaú

O melhor plano em cada escolha.



Plano
(X) Estadual

Plano
(X) Nacional

[PLANOS A PARTIR DE]

R\$ **139**,00

× ×

× ×

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Fortaleza

3209.1919

ANS - 31.714-4

> Cola que é sucesso!

Preparamos algumas figurinhas adesivas para você, com criatividade, usar como quiser. Pode colar na agenda, na capinha do celular, no notebook ou até em um bilhete para o colega de trabalho. **Solta a imaginação!**



Somos **certificados internacionalmente** pelas boas práticas em **segurança do paciente**.

*Recertificado na categoria diamante pela Acreditação Internacional Canadense.

