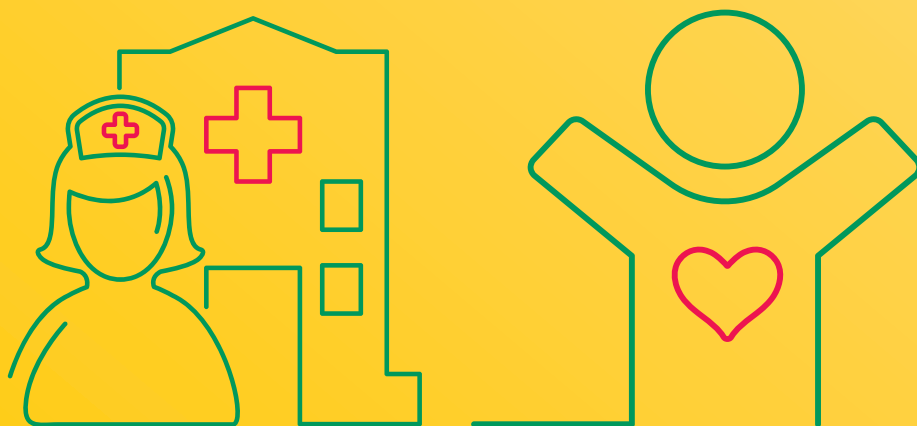


TOP SER HUMANO 2018



HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

RESPONSÁVEL
Sirlene Maria Schneider Vale

ÍNDICE

SINOPSE	1
OBJETIVO	1
INTRODUÇÃO	2
DESENVOLVIMENTO	5
AVALIAÇÃO E RESULTADOS	19
CONCLUSÃO	24
BIBLIOGRAFIA.....	26
INFORMAÇÃO DOS AUTORES.....	26

SINOPSE

A Unimed Vale do Sinos, desde a sua fundação até os dias de hoje, vem evoluindo na atenção dada ao cliente. A cooperativa tem sentido necessidade de intensificar as ações ligadas ao atendimento e, desta forma, através da área de Gestão de Pessoas, desenvolveu um programa específico de humanização no atendimento. O programa tem como objetivo valorizar e motivar os colaboradores para um atendimento diferenciado, pautado pelo carinho e atenção dispensada durante a passagem do cliente pela cooperativa, sendo este o grande motivador do nosso programa.

O programa é focado nas três maiores unidades da cooperativa: Pronto Atendimento e Hospital Dia de Novo Hamburgo, Pronto Atendimento e Hospital Dia São Leopoldo e Hospital Unimed, propiciando a participação de um maior número de colaboradores e, sempre que possível, é estendido às unidades do interior, dentro da área de ação da cooperativa. O público beneficiado com o programa é composto por mais de 95 mil clientes/pacientes, 1.493 colaboradores, 497 médicos cooperados e 262 profissionais terceiros.

As ações realizadas trouxeram um novo olhar para o cuidado e acolhimento das pessoas e, conseqüentemente, melhores resultados na satisfação do colaborador, que passou de 74,8% em relação ao valor humanização para 79,7% em 2017. O cooperado, que foi questionado somente na pesquisa de 2017, teve uma satisfação de 91,32% com o atendimento do valor humanização.

OBJETIVO

O programa tem como principal objetivo trabalhar a melhoria contínua no processo de atendimento ao cliente, dando ênfase à humanização. Ao mesmo tempo em que trabalha a humanização no atendimento ao cliente, abrange todas as partes interessadas, tais como colaboradores, cooperados e prestadores, já

que, assim como OLIVEIRA (2000), entendemos que a humanização só poderá ocorrer através do reconhecimento da emoção como energia vital que faz girar a roda do tempo/espaço do universo. Para atingirmos os resultados esperados é necessário que todos percebam a importância do cuidado destinado às pessoas e o quanto este cuidado fortalece as relações humanas e torna mais leve a passagem do cliente pela cooperativa, especialmente, no momento em que se encontra fragilizado e inseguro diante das condições de saúde/doença.

INTRODUÇÃO

A Unimed Vale do Sinos é uma cooperativa médica sediada em Novo Hamburgo, no estado do Rio Grande do Sul e iniciou sua história em 1º de maio de 1975. Suas atividades são focadas em operadora de planos de saúde e prestação de serviços em saúde. A cooperativa está vinculada a Unimed Federação do Rio Grande do Sul, que é constituída por 27 singulares do sistema Unimed, distribuídas em diversas regiões do estado sendo cada uma delas administradas de forma independente.

A área de atuação da Unimed Vale do Sinos abrange 11 municípios: Novo Hamburgo, São Leopoldo, Campo Bom, Portão, Estância Velha, Dois Irmãos, Ivoti, Presidente Lucena, Morro Reuter, Lindolfo Color e Santa Maria do Herval. Visando facilitar o acesso dos clientes, a cooperativa possui 12 unidades próprias, 140 prestadores de serviços de assistência à saúde e 236 consultórios médicos.

A cooperativa é certificada em nível I no Programa de Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde, pela A4 Quality Services, o que gera satisfação, reconhecimento e confirma o comprometimento da Unimed Vale do Sinos com sua filosofia de promoção integral da saúde (missão) e, principalmente, ser referência nacional em gestão de saúde com inovação, sustentabilidade e liderança de mercado (visão).

A ideia de criar um programa focado em um atendimento mais humanizado

decorre do planejamento estratégico da cooperativa visando um atendimento diferenciado aos nossos clientes e fazendo a diferença na vida das pessoas, já que entendemos que temos nas mãos o que há de mais precioso no ser humano: a sua saúde! Ela precisa ser cuidada como um diamante, uma joia rara, única, preciosa e insubstituível.

A partir de então, a área de Gestão de Pessoas idealizou o desenvolvimento de um programa que trabalhasse as possíveis dificuldades apresentadas no atendimento ao cliente e transformasse esse momento em algo mais harmonioso, acolhedor e assertivo, considerando, de acordo com OLIVEIRA (2000) a rapidez das transformações do mundo contemporâneo que exige novas posturas de gerenciamento, com vistas ao aproveitamento máximo das capacitações humanas nas organizações.

Fundamentada na estratégia da cooperativa, a área de Gestão de Pessoas tem como foco “promover a integração e humanização no atendimento a todos os públicos”, sendo este o 9º objetivo do seu Mapa Estratégico:



Neste aspecto, destaca-se a criação, em 2016, da Política de Gestão de Pessoas que visa “promover a humanização por meio do bem-estar, inclusão social e desenvolvimento de seus líderes e colaboradores”. Com este espírito, corroborado com o Mapa Estratégico, busca-se o resgate da humanização nas relações e não por acaso, este é o primeiro dos 5 valores da cooperativa:

- **Humanização:** atender melhor o cliente, oferecer aos seus cooperados, colaboradores e prestadores melhores condições de trabalho considerando as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.
- **Ética:** não admitimos ganhos ou resultados sem que estejam conforme contratado e de acordo com as leis vigentes e princípios de boa governança.
- **Credibilidade:** a confiança depositada na Unimed VS é nosso compromisso com a entrega.
- **Competência:** estar no lugar certo. Nossos cooperados, colaboradores e prestadores devem ter capacidade técnica, experiência e resolutividade para atuar com eficácia.
- **Segurança do Paciente:** somos comprometidos com atendimento assistencial e preventivo com foco na saúde e segurança dos pacientes.

É sempre importante lembrar que nossa empresa é de serviços de saúde e atende pessoas que, em geral, se encontram em um momento difícil de suas vidas, tentando melhorar ou recuperar sua saúde. Além disto, os colaboradores, que são os cuidadores destes clientes, antes de proporcionar o bem-estar aos pacientes, precisam estar bem consigo mesmo.

Atrelado a tudo isso, o processo de treinamento e desenvolvimento (T&D) atua diretamente na criação e execução de projetos simultâneos focando no desenvolvimento, qualidade de vida, reconhecimento, valorização e felicidade dos colaboradores. De acordo com CUENCA e CONSTANTINOV, (2016), estes

programas consideram, na sua criação, a “saúde como preservação da integridade física, mental e social, um completo bem-estar biopsicossocial e não apenas ausência de doença, com maior expectativa de vida e avanços biomédicos.”

DESENVOLVIMENTO

Para cuidar bem é preciso ser bem cuidado.

Nos dias atuais é possível perceber a importância do investimento no cuidado e bem-estar dos colaboradores, pois, segundo CUENCA e CONSTANTINOV (2016), “A qualidade de vida no trabalho favorece um ambiente harmônico e adequado ao trabalho, bem como, nas boas relações interpessoais, alinhado com as necessidades individuais, ambientais, sociais e econômicas dos colaboradores”.

Segundo Minozzo, (2015) “a receita do sucesso está ligada ao benefício do trabalho realizado com alegria” e a Unimed Vale do Sinos entende que, quando estamos bem e trabalhamos com o que gostamos, a atividade se torna agradável e prazerosa.

Dentro dos programas desenvolvidos encontra-se o JEITO DE CUIDAR UNIMED, voltado a todos os clientes, colaboradores, cooperados e prestadores, reconhecendo e estimulando suas ações, sua capacidade de desenvolver as competências comportamentais ligadas ao cuidar, ao acolhimento, à emoção, ao engajamento e à busca pela harmonia nas relações.

Desde 2013 a Unimed desenvolve este programa, sendo que a primeira edição foi ministrada através de consultoria externa, contemplando somente as áreas de assistência que têm contato direto com o paciente. Nas edições seguintes, percebeu-se a necessidade de estendê-lo a todos os colaboradores e demais envolvidos, adotando-se assim um formato diferenciado. A condução passou a ser realizada pela área de Gestão de Pessoas por meio de palestras, ações de humanização via e-mail e intranet, teatros, músicas, paródias e blitz direcionadas ao tema.

O Programa Jeito de Cuidar Unimed

O Programa Jeito de Cuidar Unimed foi desenvolvido com o objetivo de humanizar ainda mais o atendimento ao cliente da Unimed Vale do Sinos. No que diz respeito aos colaboradores, a área de Gestão de Pessoas da Unimed Vale do Sinos está sempre buscando diferenciais em seus projetos e suas ações para que todos sintam-se reconhecidos, valorizados, únicos e essenciais dentro da organização e assim, estejam mais perto da realização profissional e, consequentemente, pessoal. Com o Programa Jeito de Cuidar Unimed não poderia ter sido diferente. Elaborado desde o início com todo cuidado, respeito, preocupação, zelo e consideração que os colaboradores merecem. Acreditamos que os colaboradores vêm em primeiro lugar. Se cuidarmos bem deles, eles cuidarão bem dos nossos clientes.

O primeiro passo foi convidar o grupo de talentos da cooperativa, composto por colaboradores identificados e treinados como sucessores de cargos estratégicos da Unimed VS, que acreditam e se identificam com o propósito, para um brainstorming, uma explosão de ideias do que poderia ser feito para dar conta desta “missão”. Abaixo, o “aceite ao convite”.



Após o aceite do convite, foram realizadas reuniões de planejamento, definindo-se o formato e o cronograma das ações, bem como quem seriam os responsáveis pela aplicabilidade das mesmas, respeitando sempre a individualidade.

As ações passaram a ser ministradas nas três maiores unidades da cooperativa: Pronto Atendimento e Hospital Dia de Novo Hamburgo, Pronto Atendimento

e Hospital Dia São Leopoldo e Hospital Unimed, propiciando a participação de um maior número de colaboradores e, sempre que possível, estendidas às unidades do interior.

Foi então criado o Manual Jeito de Cuidar, seguindo as diretrizes do Manual Jeito de Cuidar Unimed do Brasil. Nosso Manual se encontra disponível na intranet para acesso dos colaboradores, no portal de clientes e de prestadores para que todos possam ter acesso, através do link <http://unimed.me/10064r>.

As ações que fazem parte do Jeito de Cuidar Unimed VS abrangem diversos aspectos do processo de atendimento ao cliente, com o objetivo de compartilhar aprendizados e conhecimentos que visem à promoção de comportamentos positivos que reforcem e valorizem elementos da humanização. A intenção é colocar o cliente no centro de tudo que fazemos.

As ações além de atingir os objetivos propostos, tornaram-se um momento de valorização e reconhecimento para os talentos da cooperativa, que tiveram a oportunidade de se envolver em atividades que propiciaram demonstrar seu lado artístico, sua criatividade e exercitarem a integração e o cuidado com os demais. Na medida em que as ações foram realizadas, o programa passou a contar com outros colegas que se identificaram com a causa e, prontamente, colocaram-se à disposição para participar.

O lançamento do Jeito de Cuidar da Unimed Vale do Sinos aconteceu em agosto de 2017 e, para este momento, foram enviadas divulgações “provocativas”:





Também, para a divulgação, foi criada uma paródia inspirada na música Super Fantástico, do grupo Balão Mágico. A música recebeu o nome **Super Família Unimed** e tornou-se o hino da humanização na Unimed Vale do Sinos. Segue a letra:

Super família Unimed (Composição: Alessandra Barth)

Super família Unimed
Que bom contar contigo
em mais essa missão
Vamos atender prontamente
Acolhendo alegremente,
com o coração
Tantos colegas já sabem
que todos eles fazem
a humanização
Só precisamos regá-la,
fazer com que ela caiba
nas nossas ações
Sou Unimed e faço
a diifeerença
Vamos todos promover
humanizaçãooo
Dê um sorriso! Não custa nada!

E tudo fica tão mais divertido!
Dê um abraço! É tipo mágico!
E tudo fica tão mais divertido...
E leeeeeeve, então
abrace a ideia!
Venha conosco, vem
pra cá você também!
Dê um sorriso! Não custa nada!
E tudo fica tão mais divertido!
Dê um abraço! É tipo mágico!
E tudo fica tão mais divertido...
Sou Unimed e faço
a diifeerença
Vamos todos promover
humanizaçãooo
Vai ser fantástico!!!

A divulgação do hino em todas as unidades da cooperativa foi um momento de sensibilização para que diretoria, gerentes, colaboradores, cooperados e prestadores conhecessem e aderissem ao programa, entendendo que a humanização é fundamental no atendimento ao cliente. Nossa intenção foi motivar todos a participarem e colocarem em prática as mensagens deixadas na ação do Jeito de Cuidar Unimed, pois entendemos que, de acordo com GASPERIN e MARCA (2016), a motivação “é o segredo para conquistarmos nossos sonhos e está relacionada com a direção, intensidade e persistência de um comportamento ao longo do tempo”.

Abaixo, fotos das equipes sendo abordadas pelo grupo de talentos:



Nas fotos acima e ao lado, evidenciamos a apresentação da música “Super Família Unimed” na nossa área de mercado e no bloco cirúrgico, respectivamente.

Após o lançamento do hino da humanização, os comentários por parte dos pacientes foram muito positivos e compartilhados com os envolvidos para que sentissem os resultados destas ações. Confira dois deles:





Compartilhamos com vocês o agradecimento da paciente

Magda que estava na recepção do bloco do PANH

“Eu estava lá com a minha mãe na semana seguinte a um acontecimento difícil. Ela tinha feito uma cirurgia na mão, meu marido e meu filho caíram trabalhando e graças ao bom Deus tiveram apenas alguns arranhões, nada grave, mas poderia ter sido. Aí chego na Unimed e ninguém gosta de estar em hospital. Cada um tem uma história, uma luta, uma apreensão devido ao que estão passando...

Aí aparece vocês e nos fazem por alguns segundos esquecer os problemas e sorrir e pensar que tudo tem um propósito e que podemos vencer com alegria e confiança.

Muuuuuuuito obrigada
vocês foram ótimos!”

*A paciente Magda é esta
que está abraçada no
coração e que nos procurou
para pedir a foto e fazer
este agradecimento.*



Abaixo elogio de um paciente vindo da Alemanha, que voltou ao Brasil para agradecer o atendimento recebido:



“O atendimento
foi excelente, não
somente na parte
clínica, mas
também na parte
humana”.

Erich Lutz

Esta ação foi disseminada e reconhecida pela diretoria da cooperativa, gerando convites para apresentações em eventos externos conforme abaixo:



3ª JORNADA
MULTIPROFISSIONAL:
BOAS PRÁTICAS
NA SAÚDE
DO DOMICÍLIO AO HOSPITAL

Interessado em se aprofundar nas novas tendências da saúde? Você é nosso convidado, participe!

Cronograma:

8h: Credenciamento e coffee de abertura	14h: RCP – Suas mãos podem salvar – Dr. Paulo Kraemer
9h: Uso Racional de Antimicrobianos – Dr. Fernando Lipp	15h: Intervalo para coffee
10h: Protocolo de Jejum – João Wilney Franco Filho	15h30min: Farmácia Clínica: Como eu faço – Raquel Vieira
11h: Painel: Casos Crônicos e Complexos	16h30min: Comunicação na Saúde – Maristela Peixoto
12h: Intervalo de almoço	17h15min: Humanização e Segurança do Paciente – Dr. Ademair Trein
13h: Segurança do Paciente & Comunicação Efetiva – Dr. Gilberto Cardoso	

Data: 28/09/2017
Horário: 8h às 18h30min
Local: Universidade Feevale – Auditório Azul

Inscrições gratuitas!

Mais informações pelo e-mail promocao@vs.unimed.com.br.

COMUNICAR DE VOZÉ, ISSO É O PLANO



Nossos talentos encerraram a jornada cantando para todos os participantes do evento, convidando-os também a abraçarem esta ideia dentro das suas organizações.



Tendo cantado o hino em diversos momentos, para diversos públicos e em eventos externos, entendemos que tocamos as pessoas com amor. Segundo OLIVEIRA, (2000), em administração e em teoria organizacional, esse ainda é um tema inexplorado. Quando se estuda a evolução do fenômeno humano, constata-se que o amor é a peça fundamental do processo de humanização. Precisamos operacionalizar a vivência do amor nas relações de produção.

A segunda ação do Jeito de Cuidar, em 2017, veio para contemplar a Semana Farroupilha, evento de qualidade de vida no trabalho que celebramos todos os anos dentro da nossa cooperativa. Acreditamos que o amor às tradições gaúchas remete ao quanto o gaúcho carrega esta terra no coração. Desta forma, consideramos que o momento era propício para trabalharmos a humanização vinculada às emoções. Desta vez, o grupo de talentos se inspirou no Canto Alegretense e na música Querência Amada, resultando nas músicas “Canto Unimediense” e “Unimed Amada” conforme letras abaixo:

Canto Unimediense

(Composição: Daniela Gamin e Maikon Alves)

*Chegue e pergunte para
qualquer atendente
Qual o sentido desta
humanização
Cruzarás os corredores
da Unimed
E perceberá o atendimento
com afeição*

*Tratar com amor todos
os nossos pacientes
É o primeiro passo pra
entender nossa intenção
Acolher, cuidar e
ouvir é o segredo
Conquistando assim
respeito e consideração.*

*Este plano gigantesco
e verdadeiro
Vem ajudar a todos
nós a compreender
Cultivar o amor que
existe em seu peito
Mostrará o quão
humanos vamos ser.*

*Este plano gigantesco
e verdadeiro
Vem ajudar a todos
nós a compreender
Cultivar o amor que*

*existe em seu peito
Mostrará o quão
humanos vamos ser.*

*Chegou o tempo de se
preocupar minha gente
Se colocando no lugar
do seu irmão
Com um sorriso tudo
fica diferente
Sempre agindo com
carinho e devoção.*

*Tratar com amor todos
os nossos pacientes
É o primeiro passo pra
entender nossa intenção
Acolher, cuidar e
ouvir é o segredo
Conquistando assim
respeito e consideração.*

Refrão: Repete 2x

*Este plano gigantesco
e verdadeiro
Vem ajudar a todos
nós a compreender
Cultivar o amor que
existe em seu peito
Mostrará o quão humanos
vamos seeeeeer*

Unimed amada

(Composição: Jeferson Robaski)

Quem quiser saber quem sou

É só olhar meu crachá

Ali tu vai perceber

Onde eu vou trabalhar

O uniforme indica

Qual minha área e setor

É onde tu encontras

Os melhores doutôr

O atendimento é bueno

Com carinho e coração

Lá todos vão te tratar

Com muita humanização

Ó meu amigo, vou te falar

E um bom conselho

eu vou te dar

Se você quer um plano bueno

Vai na Unimed e faz

um plano pleno

Eu te garanto, tu vai gostar

E outro amigo tu vai indicar

Ó meu amigo, vou te falar

E um bom conselho

eu vou te dar

Se você quer um plano bueno

Vai na Unimed e faz

um plano pleno

Agora que tu já tens

Um plano abagualado

Chega aqui junto a mim

E venha dançar do meu lado

É muito fácil dançar

Olhe eu vou te mostrar

É um passito pra lá e

dois passito pra cá

Ó meu amigo, vamos dançar

E os exercícios praticar

Você também pode cantar

E todos males espantar

Os talentos artísticos da Unimed Vale do Sinos se apresentaram em todos os turnos nas três maiores unidades da cooperativa, atingindo todas as partes interessadas.



Esta ação, juntamente com a anterior, foi apresentada no evento da Unimed Federação RS, conforme divulgação ao lado, onde a Unimed Vale do Sinos exibiu o tema Engajamento, sendo ministrado pelo diretor de desenvolvimento da cooperativa, Dr. Ademar Trein.



9º PRÊMIO EXCELÊNCIA EM GESTÃO E 8º SEMINÁRIO DE BOAS PRÁTICAS

17/11/17
DATA

8h30 as 16h30
HORÁRIO

Auditório Unimed/RS
LOCAL

CONHEÇA AS PRÁTICAS JÁ CONFIRMADAS:

- Engajamento – Unimed Vale do Sinos
- Gestão do conhecimento no “Projeto Acreditação RN 277” – Unimed (RS) Erechim
- Desenvolvimento da inovação – Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
- Sentindo na pele – projeto dos gestores no call center – Unimed Porto Alegre
- Implantação do produto AIS – Unimed Vale do Sinos
- Implantação do produto AIS – Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
- Pesquisa de clima organizacional – Unimed Vale do Cai/RS
- Programa Viver Melhor – Unimed Nordeste RS
- Programa conceitualização de prestadores – Unimed Nordeste RS
- Atualização de dados cadastrais dos beneficiários – Unimed Porto Alegre
- Auditoria concorrente – Unimed Nordeste RS
- Segurança do paciente – Unimed Vale do Sinos
- Bem-Startup Unimed – Unimed Porto Alegre

Também teremos uma palestra externa sobre Inovação e a apresentação da trajetória da Unimed Central de Serviços-RS até a conquista do Troféu Prata do PGQP.

Em breve estaremos divulgando a programação completa.



Unimed
Federação RS



PGQP
Qualidade RS
Comitê SETORIAL
UNIMED





Em um mundo tão tecnológico, outra ação relevante do nosso programa Jeito de Cuidar foi destinado às lideranças, que foram estimuladas a trabalharem com suas equipes a importância da empatia e da atenção para com o outro. Foi feita a indicação do vídeo *“Papai do céu me transforma num celular”*, onde todos puderam refletir, junto com suas equipes, nas reuniões setoriais sistemáticas, sobre o quanto a tecnologia, quando mal utilizada, tem nos afastado daqueles que mais amamos, prejudicando as relações, o abraço, o olho no olho, enfim, o viver as emoções.

Mais uma ação trabalhada no Jeito de Cuidar, ainda no ano de 2017, foi o uso da música *“Natal Todo Dia”*, do Grupo Roupas Nova. A música foi executada durante a entrega dos presentes de Natal aos colaboradores, fazendo-os refletir sobre o quanto podemos e é necessário mantermos o espírito natalino presente em todos os dias do ano, praticando a empatia e o amor pelo próximo.



Para 2018 foram planejadas ações que continuam atendendo nosso objetivo de tirar a humanização da parede, do nosso quadro de valores, tornando-a experiencial e vivencial no cotidiano da cooperativa.

Neste sentido, tivemos uma ação sobre o silêncio, que iniciou em janeiro, intitulada de “PSIU!”. Os talentos da Unimed Vale do Sinos levaram a todos os públicos a reflexão do quanto o silêncio é importante na recuperação do paciente e o quanto contamos com a colaboração de todos para que tornemos o ambiente hospitalar mais propício à sua recuperação.

Através de encenação e uso de quadro de fotos personalizado, o recado foi dado de forma silenciosa, com resultado bastante proveitoso.

Confira algumas fotos desta ação:



A ação do silêncio foi direcionada aos colaboradores, clientes, médicos e prestadores e realizada em todos os turnos dentro das nossas instalações, e em reuniões de prestadores e cooperados, atingindo 754 pessoas.

Por fim, a última ação realizada até o momento foi a de Páscoa. Nela se trabalhou o real sentido desta data, ultrapassando o fato de ser lembrada por coelhos e chocolates. Para isto, contou com uma receita especial baseada em muito amor e que foi compartilhada com os líderes da Unimed VS, para que estes a levassem até suas equipes. Muitos líderes fizeram caça ao ninho e enfeitaram seus setores.

Esta foi a mensagem enviada digitalmente a todos os líderes, para que fosse compartilhada com as equipes:



Atenção, a Páscoa está chegando!

É tempo de renascimento e de esperanças renovadas.

Momento de refletir, estar perto daqueles que realmente fazem a diferença em nossas vidas e agradecer por **quem temos** e por **quem somos!**

Preparamos uma receita **deliciosa e muito especial** para este dia.

Mas ela não vai dar certo se você, líder, não **compartilhar com a sua equipe!**

Isso mesmo! Gostaríamos de pedir a sua ajuda em mais esta ação do **Jeito de Cuidar Unimed**.

Se puder, faça este momento de reflexão com a sua equipe e procurem, juntos, identificar o sentido real deste dia.



Chocolate é bom, mas sabia que um abraço pode ser muito melhor e mais doce?

E, ainda por cima, não engorda!

Quer ver a receita?

Também disponível na Intranet, página do GP.



Segue a Receita de Páscoa:



Receita de Páscoa

Ingredientes: 

3 colheres de sopa de **ALEGRIA**
1 xícara bem cheia daquele **ABRAÇO**
demoraaaado
1 pitada generosa de **PROSPERIDADE**
1kg de **SORRISOS** fáceis e largos
2 copos de **COMPREENSÃO**
5 colheres de **PERDÃO**
1 dose de **RESPEITO**
4 colheres de **FÉ**
ESPERANÇA a gosto

Preparo:

Misture todos os ingredientes dentro do seu coração, aqueça e sirva sem moderação!

*Prontinho! Não tem erro!
A gente garante que todo mundo vai aprovar esta receita!*



As ações futuras contemplam todos os públicos envolvidos, sempre de forma a fazer com que reflitam sobre a importância das suas atitudes em relação ao bem-estar do outro. Afinal de contas, conforme OLIVEIRA (2000), os dirigentes empresariais não poderão continuar atuando em modelos e teorias ultrapassadas. O século XXI exige novas mentalidades. É preciso superar o paradigma reducionista do “homem como ser racional” e evoluir para um modelo mais amplo e global. Humanizar as organizações é um dos grandes desafios do terceiro milênio.

Nosso Programa Jeito de Cuidar também encontra argumentação na literatura quando citamos, por exemplo, a fala de MEDEIROS (1999), que diz que as empresas de sensibilidade, em sintonia com as atuais mudanças, começam a descobrir que para sobreviverem é necessário ceder à ternura. Ele acrescenta, ainda, que a emoção positiva equilibra o homem, dá-lhe fôlego, energia para superar todos os obstáculos e viabilizar a sua adequação às mudanças dos novos tempos.

As futuras ações estão lançadas no nosso sistema de gestão Strategic Adviser (SA), pelo qual se faz o gerenciamento das ações planejadas.

Ações para 2º semestre 2018
Aniversário 1 ano Hino “Super família Unimed” (Com música e fotos dos colaboradores na ação de 2017)
Dia do cliente - Ação em homenagem aos clientes, utilizando grupo de talentos internos
Dia da criança - Visitando o trabalho do Papai e da Mamãe com barraquinha de pipocas e suco natural
Amigo secreto entre setores
Natal - cantar para pacientes e deixar mensagens de Natal.

AVALIAÇÃO E RESULTADOS

O programa Jeito de Cuidar Unimed Vale do Sinos, desde a sua primeira edição, mostrou-se muito satisfatório e enriquecedor, atingindo um percentual de 80% de colaboradores, prestadores e médicos que estavam presentes nas unidades de atendimento durante as ações. O resultado alcançado em relação à satisfação dos nossos clientes, sem sombra de dúvidas, deixa-nos orgulhosos, mas ver o engajamento e envolvimento dos nossos colaboradores em cada ação proposta é o que mais nos motiva. Mesmo em meio às suas demandas, que não são poucas, estão sempre dispostos a dedicarem seu tempo para fazer o bem e isto realmente não tem preço.

O programa Jeito de Cuidar Unimed Vale do Sinos foi motivo de felicidade e reconhecimento aos participantes, além de ter agregado valor no atendimento ao cliente. Seguem os resultados e as manifestações que comprovam a satisfação com o programa:

Ação do Silêncio, realizada no início do ano de 2018, tem reflexo na Pesquisa de Satisfação de Pacientes. Segue comparativo:

Silêncio no ambiente

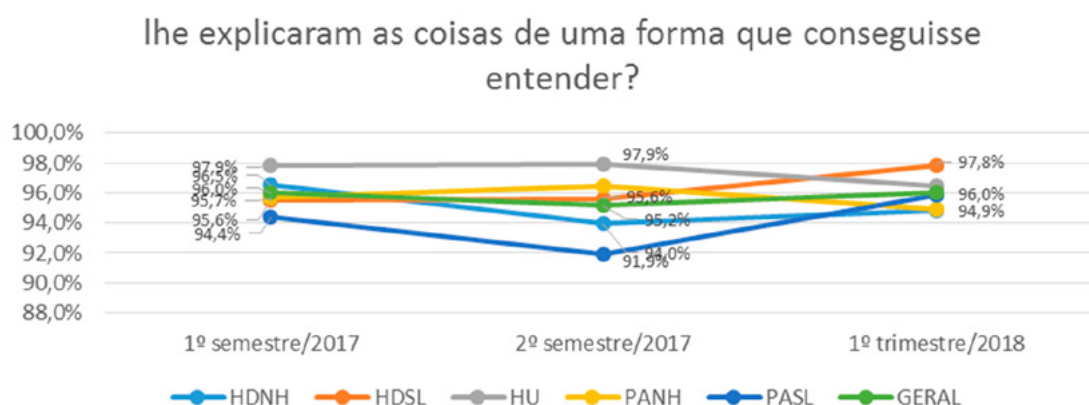
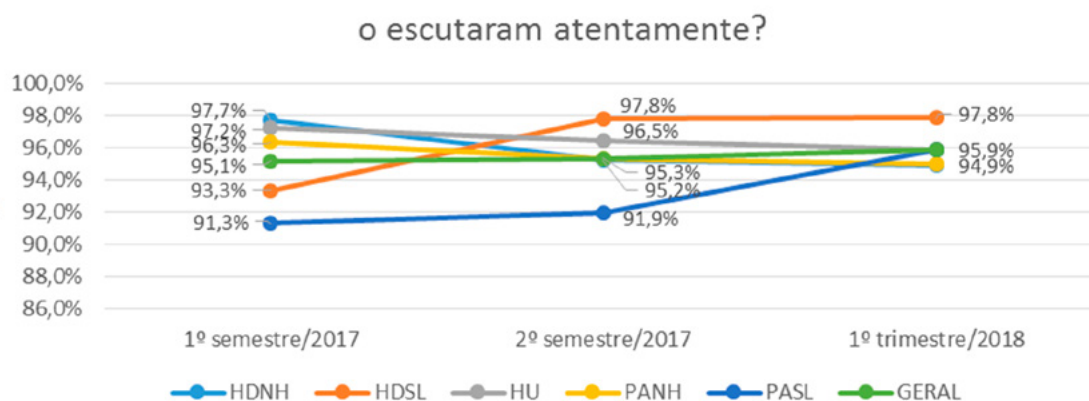
	2º semestre 2017	1º trimestre 2018
GERAL	89%	92%

Na pesquisa de satisfação de pacientes, incluímos algumas questões relativas à percepção do paciente em relação à humanização no atendimento. São avaliados os seguintes fatores:

Durante o seu atendimento (ou do paciente), com que frequência os profissionais...

1. o escutaram atentamente?
2. lhe explicaram as coisas de uma forma que conseguisse entender?
3. o trataram com cortesia e respeito?

As ações realizadas entre o 2º semestre de 2017 e o 1º trimestre de 2018 já surtiram efeito:



Ainda na pesquisa de satisfação do paciente, podemos ver evolução na satisfação geral:

1º semestre 2017	94,13%
2º semestre 2017	94,63%
1º trimestre 2018	94,93%

As ações de humanização também refletem na satisfação dos colaboradores e podem ser percebidas na Pesquisa entre Áreas, na Pesquisa de Clima Organizacional e na Pesquisa do Cooperado, nas seguintes questões:

PESQUISA ENTRE ÁREAS

	nov/16	dez/17
Atendimento: avaliado neste item o tratamento que o colaborador recebe nas interações com as áreas.	83%	83,7%
Acessibilidade: avaliado neste item a cooperação, facilidade de aproximação e contato com os colaboradores e lideranças das respectivas áreas.	83,6%	84,1%

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Em que medida a UNIMED VS segue sua “missão, visão e valores”?
(Percentual de concordância)

Humanização - Colaboradores	ago/15	out/17
Novo Hamburgo	73,1%	81,6%
Hospital	71,8%	77%
São Leopoldo	67,1%	77,4%
Média global	71,8%	79,7%

PESQUISA SATISFAÇÃO COOPERADOS

Humanização - Cooperados	out/17
Média global	91,3%

Abaixo descrevemos alguns depoimentos de colaboradores, que mostram resultados qualitativos:

“Venho através desta agradecer o trabalho realizado in loco junto de nossos colaboradores, demonstrando o jeito de cuidar Unimed, onde a humanização está sempre presente, tanto no atendimento aos clientes externos como internamente entre equipes. Um belo trabalho, que valoriza todas as pessoas envolvidas no processo de cuidar. Obrigada pela dedicação e carinho do grupo responsável pelas ações, nos alegrando, encantando e, principalmente fortalecendo os nossos grupos de trabalho, padronizando assim os processos e desenvolvendo pessoas.”

Edivanéia Zawaski
Enfermagem

“Parabéns a todos os envolvidos. Foi uma ótima ideia e inovação!!!”

Adriana Cristina Vargas
Logística

“As ações do Jeito de Cuidar Unimed, superaram minhas expectativas em relação aos temas abordados. Acrescentaram na conscientização de mudanças necessárias para o bem-estar de todos e para a qualidade do atendimento ao nosso cliente. Com isso podemos viver a vida com plenitude e felicidade. Gostei muito. Quero deixar meu agradecimento à Unimed e sua equipe, que trabalham sempre pensando no bem-estar dos colaboradores, propondo melhorias a todos os envolvidos”.

Solange Ritter
Central de documentos

“Me sinto muito feliz de ter participado de todas as ações até o momento, sendo todos eventos especiais e preparados com muito carinho. Os responsáveis nos deixam mensagens e não tem como não ser grata pelo carinho que a UNIMED nos oferece, nos preparando para enfrentar melhor os momentos difíceis de nossa vida, sempre com entusiasmo e com mais experiência. Agradeço a oportunidade que tive em ampliar os conhecimentos e por nos deixarem uma grande LIÇÃO DE VIDA, que é fazer pelo outro o que gostaria que fizessem comigo”.

Dionice Roth
Recepção Prestadora

“Mas o que dizer sobre essa turminha especial do Jeito de Cuidar? Pessoas extremamente criativas, comprometidas e com talentos ímpares, que fazem toda a diferença para motivar colegas, cooperados e pacientes e tornar nosso dia a dia mais alegre e humanizado. Parabéns ao GP pela condução deste trabalho.”

Thais Gallas
Farmácia

Parte do resultado alcançado com o programa não pode ser mensurado quantitativamente, mas é facilmente percebido nos relatos apresentados, nos quais o cuidado, o engajamento, a felicidade, a satisfação e o crescimento estão demonstrados. Percebe-se, também, que o programa fomentou um clima de positividade e otimismo que refletiu nos colegas, que, mesmo não tendo participado ativamente, contagiaram-se com o objetivo do programa.

Os temas abordados englobaram uma visão sistêmica dos aspectos envolvidos no processo de atendimento, atingindo assim a proposta do programa.

Ao final, pode-se constatar, embasado nos depoimentos, que novas formas de abordagem foram encorajadas, assim como, cuidar do outro como você gostaria de ser cuidado, que é o principal propósito da Unimed Vale do Sinos.

CONCLUSÃO

O Programa Jeito de Cuidar Unimed é uma prática que demonstra claramente a importância das pessoas para a cooperativa, atendendo a Política de Gestão de Pessoas. Percebeu-se que preparar as pessoas para um momento tão importante na vida dos clientes, como é o atendimento na área da saúde, traz uma sinergia muito grande entre os envolvidos, reforçando a fala de que antes de ser um bom profissional é preciso ser um bom ser humano, permitindo que todos saiam ganhando. Com certeza, esta prática contribui com o interesse da Unimed Vale do Sinos em manter estes colaboradores engajados, motivados, reconhecidos e fazendo a diferença na vida das pessoas por muitos e muitos anos.

Com o Jeito de Cuidar Unimed fizemos uma abordagem diferenciada sobre a forma de ser no trabalho. O ser humano foi valorizado como um todo, inserindo o amor no seu dia a dia. Considerando que passamos a maior parte produtiva das nossas vidas dentro das empresas, precisamos contribuir para que estes momentos sejam mais humanizados e que permitam às pessoas pensarem, sentirem e falarem com o coração.

Ao empreendermos um programa desta natureza, reforçamos o papel da área de Gestão de Pessoas, que é ter uma atuação mais humanizada, voltada para o cuidado, atenção e valorização do ser humano em toda a sua plenitude.

Segundo MEDEIROS (1999), no congresso Mundial de Recursos Humanos, realizado em Washington, em maio de 1997, a tônica de todos os palestrantes foi o amor e a espiritualidade como fatores básicos de sobrevivência dentro de uma organização que visa a perpetuação de seu nome. Por fim, citando MUSSAK (2010), “a empresa moderna não rouba a dignidade humana e não o faz porque não seria ético e não seria inteligente roubar do homem a sua alma, considerando que esta é a principal ferramenta da produção na atualidade”. Foi-se o tempo em que trabalhávamos com a força dos músculos. Agora vale a força do conhecimento, da inteligência e do caráter. Esta é a gestão humanista de pessoas.

Sendo assim, não podemos deixar de considerar o grande diferencial que o programa Jeito de Cuidar trouxe aos nossos clientes, percebidos em seus relatos, nos quais afirmam que se sentem muito mais satisfeitos com o acolhimento recebido no ambiente hospitalar.

Este sentimento só vem fortalecer a fala usada na divulgação do programa que diz que para fazer a diferença na vida das pessoas, você não precisa ser brilhante, rico, bonito ou perfeito. Você só precisa se importar.

BIBLIOGRAFIA

CUENCA, C. e CONSTANTINOV, J. **Gestão de Pessoas e Desenvolvimento de Equipes**. Maringá/PR: UniCesumar, 2016.

GASPERIN, D. e MARCA, I. **Como elevar a autoestima e conquistar a felicidade**. Porto Alegre: Trimurti, 2016.

MINOZZO, L. **Não se aposente – sete caminhos para evitar uma aposentadoria fracassada**. Porto Alegre: Alternativa, 2015.

MEDEIROS, Jose Rafael. **O amor renovando o trabalho**. Rio de Janeiro, 1999.

MUSSAK, Eugenio. **Gestão Humanista de Pessoas**. Rio de Janeiro, 2010.

OLIVEIRA, Milton de. **Energia Emocional**. São Paulo. 2000.

INFORMAÇÃO DOS AUTORES

Sirlene Maria Schneider Vale, profissional com mais de 25 anos dedicados à Gestão de Pessoas. Formada em Psicologia e pós-graduada em Administração de Recursos Humanos, e em Gestão de Serviços de Saúde.

