

Por Alexandre Magno

Presidente da Unimed JP destaca importância de um planejamento estratégico para garantir uma assistência de qualidade

O objetivo do planejamento estratégico é definir uma direção para a empresa. É um momento de reflexão, discussão, interação – de avaliação interna de forças e fraquezas, das oportunidades do mercado, do perfil da concorrência, da elaboração de planos e definição de objetivos e metas. Em suma, é fundamental para que qualquer empresa se destaque nos processos, na gestão e na ponta.

Em 40 anos de história, a Unimed João Pessoa lança, na próxima sexta-feira (27) o seu planejamento, em um evento voltado para seus principais stakeholders. "O Planejamento Estratégico da Unimed João Pessoa foi um sonho que nós perseguimos e colocamos em prática. Com muito empenho e aprendizado, nós estamos conseguindo mudar a cultura da Cooperativa", comemora o presidente da Unimed João Pessoa, Alexandre Magno.

Para o evento histórico da Cooperativa, a direção convidou Waldemar Niclevicz, o primeiro brasileiro a escalar por duas vezes o topo do monte Everest, a montanha mais alta da terra, para ministrar a palestra "Conquistando o seu Everest".

Sobre o evento, a liderança da Unimed em atendimento, a cultura organizacional e desafios dos planos de saúde, Alexandre Magno conversou com o Paraíba Total, na entrevista que segue.

Qual a importância de um planejamento estratégico para uma operadora de plano de saúde?

Uma empresa que se planeja é capaz de alcançar metas, inovar processos e, principalmente, atender melhor aos clientes. Para uma operadora de planos de saúde, cujo negócio é cuidar de vidas, contar com um planejamento estratégico é uma condição fundamental para garantir uma assistência de qualidade, muitas vezes em um momento delicado para o cliente, que enfrenta um problema de saúde. Apesar de sempre ter se destacado no segmento de saúde suplementar da Paraíba, a Unimed João Pessoa só teve o seu primeiro planejamento estratégico após 40 anos de fundação, já na atual administração. Enquanto gestores, essa decisão foi crucial para a sustentabilidade da Cooperativa, que hoje possui planos de ação bem definido e metas claras. Isso nos permite uma relação de maior transparência com o cooperado, que é o nosso acionista, e de mais segurança para o nosso cliente.

Como será o evento do dia 27, quando haverá o lançamento do Planejamento Estratégico 2015? Por que realizar um evento de relacionamento com os stakeholders?

O Planejamento Estratégico da Unimed João Pessoa foi um sonho que nós perseguimos e colocamos em prática. Com muito empenho e aprendizado, nós estamos conseguindo mudar a cultura da Cooperativa. E é neste espírito de sonho, conquista e mudança que nós vamos trazer o alpinista Waldemar Niclevicz, que realiza palestras em diversas corporações do país, para deixar esta mensagem de superação, desafio e conquistas para a nossa força de trabalho. Dentro do princípio da transparência, também entendemos que este é um bom momento para envolver os públicos que se relacionam com a Cooperativa para que saibam aonde queremos chegar, como estamos nos organizando para isso e o que este instrumento representa para a gestão.

O que há de diferencial na cultura organizacional da Unimed JP?

A Unimed João Pessoa está vivenciando em 2015 o terceiro ciclo do seu planejamento estratégico. Nossa equipe de gestores está mais madura e totalmente envolvida no projeto, o que tem nos

permitido alcançar metas importantes. No momento, estamos buscando um engajamento ainda maior de todos os colaboradores, daí a realização do evento do próximo dia 27. Hoje, nós podemos afirmar que a cultura organizacional da Unimed João Pessoa está focada no desempenho, na busca constante pela inovação e na integração de processos. Essas mudanças são perceptíveis tanto no envolvimento dos nossos gestores como também nos números da Cooperativa. Para se ter ideia, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar de 2014 (ano-base 2013), que é utilizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para medir a qualidade das operadoras de planos de saúde, foi de 0,75. A faixa mais alta é de 1,00. A Unimed João Pessoa cresceu em todas as dimensões avaliadas: Atenção à Saúde, Econômico-Financeiro, Estrutura e Operação e Satisfação dos Beneficiários.

De que forma o senhor pontua a iniciativa inovadora da Unimed João Pessoa com o mercado, a partir do relacionamento e valorização de seus públicos, além dos clientes?

A Unimed João Pessoa, por ser a maior operadora de saúde da Paraíba, precisa estar próxima dos públicos com os quais se relaciona diariamente. Assim, podemos trabalhar a imagem da nossa organização, apresentar nossos processos, projetos e objetivos. Este evento de apresentação do planejamento estratégico para clientes, fornecedores, entidades médicas e a própria imprensa também funciona como uma prestação de contas de como estamos atuando no mercado e que desafios vamos assumir para continuarmos líder de mercado.

A Unimed João Pessoa tem investido muito em comunicação institucional. Quais os objetivos e quais as novidades nesta área?

Uma grande empresa exige um trabalho de comunicação dinâmico e que permita o acompanhamento integral da marca na mídia. Nos últimos dois anos, a Unimed João Pessoa está investindo de forma mais estratégica nas campanhas institucionais, promovendo uma associação direta entre a marca e a qualidade de vida. Todo nosso conteúdo está focado no bem-estar e na saúde, afinal, este é o nosso produto maior. Temos um monitoramento efetivo da marca nas redes sociais e um acompanhamento diário das respostas às manifestações dos nossos clientes. Para este ano, vamos desenvolver o novo portal (www.unimedjp.com.br), inserir a marca em novos canais digitais, concluir o Projeto Memorial, que está reunindo toda a história da Cooperativa, e promover ações institucionais de saúde.

A Unimed é líder de mercado na Paraíba e no Brasil. Quais as metas para 2015 para continuar nesta liderança?

Na Unimed João Pessoa, nossas principais metas são aumentar a carteira de clientes, aprimorar a qualidade da assistência e expandir a rede de atendimento. Ainda este ano, vamos inaugurar o Núcleo de Atenção em Saúde, no bairro dos Bancários, Zona Sul da Capital, com a proposta de oferecer um atendimento de média complexidade. Esta nova unidade, inclusive, é fruto do planejamento estratégico.

Como o senhor analisa o setor das operadoras de saúde, de um modo geral?

Trata-se de um mercado extremamente competitivo, altamente regulado, o que exige das operadoras a busca permanente por soluções inovadoras. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promove um acompanhamento rigoroso tanto no aspecto da assistência prestada, como também na avaliação dos índices financeiros. A sobrevivência exige planejamento, criatividade e inovação.

Em 2013, a Unimed João Pessoa inaugurou um setor voltado para medicina preventiva, um setor diferenciado no segmento. O Espaço Viver Melhor cumpriu as expectativas? Como anda o funcionamento no local?

A abertura do Espaço Viver Melhor, em agosto de 2013, elevou a uma nova dimensão um trabalho pioneiro de promoção da saúde desenvolvido pela Unimed João Pessoa desde o início dos anos 2000. Ele representou a consolidação de um novo modelo de assistência à saúde, voltado para ações mais efetivas na área da prevenção e que vem sendo estimulado de forma mais sistemática em todas as singulares do Sistema Unimed nos últimos anos. Na Unimed João Pessoa, hoje nós mantemos em pleno funcionamento três grupos de educação em saúde: Materno-Infantil, Equilíbrio do Peso e Diabetes. Estamos estudando a abertura de um grupo focado na saúde do homem, com previsão de lançamento ainda este ano. O Espaço Viver Melhor oferece espaços apropriados para as reuniões dos grupos, sala de ginástica e piscina para a prática de atividade física, cozinha experimental e estacionamento, além de sete consultórios para atendimento, nas áreas de nutrição, psicologia, fisioterapia, enfermagem e serviço social. Todo este trabalho é oferecido gratuitamente para o nosso cliente.

A Unimed João Pessoa projetou fechar 2014 com 140 mil clientes e ampliar o faturamento. Conseguiu atingir a meta? Como está a Unimed João Pessoa, atualmente, em números?

Em 2014, a Unimed João Pessoa alcançou metas bastante significativas. Após anos de estagnação, a nossa carteira de clientes passou de 130 mil para 140 mil clientes. A rede credenciada segue como a maior e mais completa da Paraíba, com mais de 1.600 médicos cooperados. Hoje, a operadora conta com dois hospitais próprios: o Alberto Urquiza Wanderley, que é referência em procedimentos de alta complexidade, e o Moacir Dantas, que foi criado para receber os casos mais simples. Além disso, conquistamos o Prêmio Paraibano da Qualidade - Nível 1 e o Hospital Alberto Urquiza Wanderley recebeu o certificado de Acreditação Plena - Nível II, da Organização Nacional da Acreditação (ONA).

Fonte: [Paraíba Total](#), em 24.02.2015.