

Transformação digital: Mútua segue aperfeiçoando seus procedimentos para melhor atender aos associados

Com novo sistema online de solicitação de benefícios ativo há pouco mais de um mês, Caixa de Assistência caminha para disponibilizar outros serviços via web



Associados, colaboradores e diretores da Mútua confirmam: o novo sistema online de solicitações dos benefícios reembolsáveis chegou para agilizar e desburocratizar o processo de liberação dos recursos e, a cima de tudo, para facilitar a vida dos mutualistas. Disponível há pouco mais de um mês, a plataforma online permite que o associado envie digitalmente todos os documentos necessários na fase de

solicitação e acompanhe a tramitação em tempo real.

Primeira vez que solicitou um benefício reembolsável, a associada da Mútua-DF, Kátia Cristina Benato Merlo, conta que se surpreendeu com a facilidade e agilidade de todo o procedimento. “O sistema online é muito amigável, de fácil navegação e bastante intuitivo. Todo o procedimento foi muito rápido. Dei entrada na sexta-feira (18/10) e, hoje, quarta-feira (23/10), já entreguei o contrato assinado e já recebi o recurso. A tecnologia é muito útil e facilita nosso dia a dia, pois cada vez mais não dispomos de muito tempo e, com esse sistema, o associado pode fazer sua solicitação de sua residência, no período da noite. Realmente a Mútua está de parabéns!”.

Mudanças positivas também já são sentidas internamente entre colaboradores e diretores das Caixas de Assistência. “Já estamos com o fluxo de requisições maior na plataforma online em comparação às solicitações presenciais. A inovação foi muito bem recebida por todos, tanto associados, quanto nós, colaboradores. Ainda estamos em processo de adaptação e, como qualquer mudança, no início nos faz sair da zona de conforto, mas vejo como algo positivo. Parabéns às equipes de Benefícios e Tecnologia da Mútua por essa inovação, que nos possibilita cada vez mais atender à finalidade da Instituição, que é levar bem-estar aos associados”, ressalta a colaboradora da Mútua-GO, Fernanda Moreira Vilione.

“O sistema veio para trazer melhorias para nossos associados e, também, para os colaboradores e diretores”, aponta Mário Cavalcanti de Albuquerque, diretor administrativo da Mútua-MT. Segundo ele, o conjunto maior dos associados já está inserido no processo de modernização e já acompanha esse novo modelo que foi implantado, portanto, a tendência é que a nova metodologia seja facilmente incorporada pelos mutualistas. As diversas facilidades que a tecnologia entrega aos usuários são as principais vantagens de um sistema como esse, afirma o diretor. “Acredito que um dos grandes diferenciais do sistema

é possibilitar que o mutualista acompanhe ‘pari e passu’ sua solicitação, além de permitir aos diretores regionais a facilidade de analisar e aprovar as solicitações a qualquer horário e de qualquer lugar pelo computador”, indica.

Destacando o avanço como uma grande inovação para a área de Benefícios da Mútua e uma reivindicação antiga dos associados, o diretor executivo de Benefícios, Jorge Silveira, ressalta que com isso, “atendemos sobretudo os profissionais e, principalmente, aqueles que estão em áreas mais afastadas que tinham dificuldades em chegar à capital para ir ao cartório e depois levar os documentos à Mútua. Com o aprimoramento do sistema e com o tempo, as solicitações de benefícios seguirão de forma mais natural, visto que a análise também será mais objetiva e técnica. Agora, o objetivo é diminuir o tempo entre a solicitação e a liberação do recurso”, sinaliza.

Transformação digital

O atendimento por canais eletrônicos já é uma realidade no país. Atualmente, dos 2.897 serviços dos órgãos da administração pública federal, mais de 1.250 estão digitalizados, o que equivale a 42%, e a meta do governo é chegar a 80% até 2020. Aliado a isso, os números de pessoas conectadas também corroboram a necessidade de cada vez mais as instituições se adequarem ao digital: 70% da população, o que equivale a 126,9 milhões de pessoas, tem acesso e usam internet regularmente. Isso mostra que a Mútua está seguindo a tendência, que traz ainda em seu escopo outras questões ainda mais importantes, como ampliar e facilitar o acesso dos profissionais do Sistema Confea/Crea aos serviços da Caixa de Assistência – principalmente para aqueles que residem no interior dos estados -, a economia gerada pela digitalização dos procedimentos e a contribuição com a sustentabilidade

ambiental.

A chamada “transformação digital”, como o poder público denominou esse processo de levar para web a maioria dos serviços prestados à população, também pode ser aplicada à realidade da Mútua. A instituição caminha para disponibilizar outros de seus serviços via internet, como é o caso do projeto em desenvolvimento para criação do sistema de renegociação online. Ainda nessa linha, em breve será lançado o novo portal eletrônico da Mútua, que dará mais destaque aos benefícios da Caixa de Assistência, e será mais moderno, interativo e de fácil navegação.

À frente da área que tem a responsabilidade de colocar em prática os projetos, o diretor executivo de Tecnologia, Cláudio Calheiros, explica que a Mútua não podia continuar com um sistema de concessão ultrapassado, burocrático e sem segurança. “Nos reunimos com todas as áreas e seus gestores e elencamos 14 projetos para que, de fato, a Mútua passe a estar no mundo digital. A Diretoria Executiva selecionou cinco como prioritários e um deles era a concessão online de benefícios”, comentou. Outro tópico que também está sendo trabalho pela equipe de TI da Mútua, relata Calheiros, é a adequação à Lei de Proteção dos Dados, pois até agosto de 2020, todas as ações de TI das instituições devem seguir o que a nova legislação preconiza.

Reunião entre o diretor Cláudio Calheiros e as equipes de TI, Benefícios e da Caixa-DF para alinhar ajustes necessários no sistema de solicitações online

E essa é uma expectativa de todos, de que mais procedimentos, hoje feitos manualmente, passem para rotina digital. “A ideia é que essa experiência do sistema de solicitações online dos benefícios leve a Mútua a adotar o ambiente digital em outras rotinas. Estamos criando essa nova visão em termos de novos métodos de trabalho, como já ocorre nas Justiças do Trabalho e Federal, por exemplo, onde tudo 100% digital. Ainda precisamos

resolver a questão das assinaturas, mas com o certificado digital isso é viável”, afirma o diretor geral da Mútua-SE, Ronald Vieira Donald, que ainda revela que a meta da Regional sergipana é conceder os benefícios reembolsáveis em um prazo de até 24h após a solicitação ser incluída no sistema online.

Outro fator importante com esse novo sistema, lembra Ronald, é a redução de impressões e do uso de papel. “Um processo de benefício que antes possuía cerca de 25 páginas, hoje, se resume a quatro, apenas o contrato assinado. Espero que em breve os processos de prestação de contas também passem a ser todos digitais”, pediu o diretor.

Rotina de trabalho

Neste primeiro momento, as equipes das Caixas de Assistência estão em fase de adaptação à nova realidade da concessão de benefícios e têm feito muitos atendimentos para sanar as dúvidas dos associados com relação ao uso da plataforma. A opção escolhida foi pela implantação da ferramenta sem um prazo para testes, o que levou as Regionais a entenderem as novas rotinas na prática. O supervisor da Mútua-MG, Marcelo Naves, fez a crítica, mas reconhece que a inovação é o caminho e que esse passo a Mútua já deveria ter dado há muito tempo. “Foi um mês de muito trabalho, pois foi preciso, primeiro, entender os procedimentos e, depois, adequar as nossas rotinas. Mas todos estiveram imbuídos nessa melhoria e estamos sempre pensando em progredir”, afirmou.

Em média, 50% do trabalho das Caixas de Assistência estava ligado às rotinas de concessão de benefícios. Como o novo sistema online reduziu e agilizou os processos, os diretores executivos Jorge Silveira e Cláudio Calheiros acreditam que será possível priorizar outros serviços tão importantes quanto os benefícios reembolsáveis. “Ao tornar o processo mais automatizado, os colaboradores poderão se dedicar a outras

funções na Mútua”, lembra Silveira.

“As ferramentas de TI quando implementadas têm o objetivo de desburocratizar e reduzir tempo, mas no caminho encontramos barreiras e paradigmas. Temos que trabalhar para mostrar que a ferramenta não vem para desempregar ninguém, mas para colaborar e agregar para que os colaboradores possam se dedicar a outras atividades, como o TecnoPrev, planos de saúde, convênios e a relação da Mútua com as entidades de classe e instituições de ensino”, indica Calheiros.

Espaço do Associado

Foi dada mais ênfase na solicitação online dos benefícios reembolsáveis, pois são o carro chefe da Mútua, mas na plataforma da web, que pode ser entendida como o “Espaço do Associado”, o mutualista tem à sua disposição outros tipos de atendimento da Mútua como emissão de anuidades, atualização cadastral, inclusão de dependentes, entre outros. Hoje, 90% dos atendimentos da Mútua possíveis via telefone, agora podem ser feitos pelo computador ou celular.

Para acessar o “Espaço do Associado”, o mutualista utiliza o número de seu CPF e sua senha da área restrita no site da Mútua – <https://associado.mutua.com.br/login>

Fonte e foto: Gecom/Mútua e arquivo