

PROGRAMA DE TRABALHO
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA MÚTUA
Eng. Civil Rafaela Fabris de Souza

A Mútua é uma instituição estratégica para o fortalecimento dos profissionais do Sistema Confea/Crea, com papel essencial na oferta de benefícios, proteção, apoio, inovação, capacitação e valorização da trajetória profissional. Ao longo do tempo, consolidou-se uma base importante de serviços e instrumentos de apoio, mas o exige um pouco mais: ampliar o acesso, qualificar a experiência do associado e aproximar a instituição das transformações do mercado e da vida real dos profissionais.

Em um universo com mais de 70 mil profissionais, atualmente possui cerca de 10 mil associados, que mantém convênios, previdência privada, plano de saúde, e benefícios reembolsáveis, porém, preferencialmente é procurada pelos benefícios reembolsáveis, o que deixa de revelar uma real necessidade associativa, vista muitas vezes como mais uma despesa e não na qualidade de incremento à vida do profissional, sob vários aspectos.

Apresenta-se em face, o objetivo de aumentar o número de associados, elevar a missão desta magnânima instituição, para que seja transformado o seu atual subdimensionado valor para uma parceira do dia à dia, auxiliando a caminhada dos profissionais, sob a órbita do crescimento sustentado e o estímulo à capacitação e inovação.

Este programa de trabalho parte do entendimento de que o corpo de funcionários e colaboradores, representados pela Diretoria Administrativa, pode contribuir de forma decisiva para o progresso, na construção de uma Mútua mais moderna, eficiente, acessível e conectada às necessidades reais dos engenheiros, agrônomos e geocientistas.

As propostas refletem uma visão de gestão baseada em três pilares principais: eficiência administrativa, conexão e inovação aplicada à prática.

Mais do que apenas administrar processos, é preciso ressignificar a experiência do associado a Mútua, tornando a instituição mais acolhedora, compreensível e a fim de ser reconhecida como verdadeira parceira na vida do profissional.

1. Diretriz Estratégica

A atuação da Diretoria Administrativa deve ser pautada pela construção de uma Mútua mais eficiente na gestão, simples no acesso, transparente nas informações, próxima dos profissionais, integrada às entidades de classe, aberta e promotora da inovação e ser relevante em todas as fases da carreira dos profissionais, que utilizam de seus benefícios.

A modernização da gestão, o fortalecimento da transparência e a aproximação junto aos profissionais devem contribuir para ampliar a confiança institucional, além de promover crescimento sustentável do número de associados, cujo resultado é geração de valor e da melhoria contínua dos serviços oferecidos, que não se refletem na atualidade diante da potência desta tão grandiosa instituição.

2. Gestão Administrativa com Base em Indicadores

É fundamental a implantação de rotina estruturada de monitoramento dos principais indicadores operacionais da Mútua, que inclui taxa de utilização dos benefícios, tempo médio de análise e concessão, índice de satisfação dos associados, nível de engajamento e evolução do-associado.

A utilização desses dados permitirá identificar oportunidades de melhoria, corrigir assimetrias e orientar decisões administrativas com maior precisão e transparência, com vistas a fortalecer uma gestão baseada em planejamento, previsibilidade e melhoria contínua.

Implementar novas metodologias de coleta e análise de dados é fundamental ao eixo de gestão inovadora e capacitação, assim pretendido na nova legislatura.



3. Ampliação do Acesso aos Benefícios

Outrossim, precisamos simplificar o acesso aos benefícios, reduzir barreiras burocráticas, estruturar fluxos de resposta mais ágeis, estabelecer prazos claros de atendimento e fortalecer a comunicação direta com os profissionais, são ações necessárias e que se fazem necessárias ao alcance de todo o potencial que esta instituição ainda não desenvolve, mas que assim o fará.

O objetivo é transformar o benefício disponível, em benefício efetivamente acessado e percebido como valor real, no intuito de fortalecer a confiança na instituição e ampliar sua atratividade para novos associados.

4. Valorização Profissional e Apoio à Carreira

A valorização do profissional deve se traduzir em ações concretas que contribuam para sua segurança, qualificação e desenvolvimento ao longo da carreira.

Propõe-se melhorar e ampliar os convênios vigentes, com foco em formação, capacitação, saúde e atuação profissional, fortalecer o acesso a seguros e proteção profissional e integrar benefícios a oportunidades de qualificação e crescimento profissional.

5. Inovação e Transformação Digital

A inovação será utilizada como instrumento de melhoria da gestão e da experiência do associado, por meio da modernização das plataformas digitais, digitalização de processos, integração do atendimento presencial ao digital e uso de ferramentas tecnológicas para acompanhamento de resultados.

A Mútua pretende estar disponível por um click na palma da mão do associado, com extrema valorização à transparência, publicidade e eficiência, graças à aderência de novas tecnologias.

Buscaremos ações que contribuirão para tornar a gestão mais eficiente, os processos mais ágeis e o relacionamento com os profissionais mais simples e acessíveis.

6. Trilha de Capacitação em Inovação

Propõe-se a criação da Trilha de Capacitação em Inovação, voltada ao desenvolvimento de competências aplicadas à prática profissional, com conteúdos relacionados à inovação, tecnologia, produtividade, empreendedorismo técnico e novas oportunidades de atuação.

Há um compromisso de fortalecimento da cultura de inovação, tanto sob a ótica interna da instituição, quanto destinada aos associados, que poderão contribuir de forma direta e interativa sobre os temas que serão desenvolvidos ao longo da próxima gestão. A escuta ativa, sobre quais temáticas serão desenvolvidas pela instituição, será um mecanismo fundamental desta nova gestão.

Esta iniciativa fortalece a percepção da Mútua como instituição que contribui para o desenvolvimento profissional, valorização e fortalecimento dos profissionais internos desta instituição e para a preparação dos profissionais associados diante das constantes transformações do mercado.

7. Integração com Entidades de Classe e Profissionais

Fortaleceremos a participação institucional em eventos técnicos, apoio e divulgação estruturada dos benefícios, estimular os ambientes de relacionamento e ampliar a presença da Mútua junto às entidades e à base profissional. A integração contribuirá para ampliar o acesso às informações, fortalecimento do vínculo institucional e geração de maior visibilidade da Mútua como instituição voltada a apoiar desenvolvimento profissional, que se reflete em sua precípua missão estatutária.

8. Eficiência Administrativa e Qualidade do Atendimento

Buscaremos revisar e simplificar fluxos administrativos, padronizar procedimentos e prazos, reduzir retrabalho, capacitar continuamente as equipes e fortalecer a comunicação clara com os associados.

O objetivo é garantir atendimento mais ágil, previsível e orientado à solução das demandas dos profissionais. Um corte fatal na burocracia, por meio da adoção de melhores práticas, além de mais uma vez fortalecer a aderência à inovação.

9. Inserção de Novos Profissionais no Sistema

Devemos ainda facilitar o primeiro acesso aos benefícios, aproximar a Mútua das instituições de ensino, fortalecer a conexão com o CreaJR e estimular programas de mentoria e participação institucional desde o início da carreira. Contudo, trazer a devida valorização aos já associados e todos aqueles colaboradores, que compõem esta grandiosa instituição. Assim, pretende-se contribuir para fortalecer o vínculo dos novos profissionais com o sistema e criar condições para o ingresso gradual e sustentável de novos associados.

Este programa de trabalho propõe uma atuação administrativa comprometida com uma Mútua mais moderna, eficiente, transparente, inovadora e próxima dos profissionais.

O resultado esperado é uma Mútua mais acessível, mais confiável, mais conectada às necessidades reais dos profissionais e com crescimento sustentável do número de associados, resultado da modernização da gestão, da transparência institucional e da geração de valor para os profissionais do Sistema.

Rafael
Pereira