

Carta de Serviços

MÚTUA

2019

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
ATRIBUIÇÕES DA MÚTUA	4
INFORMAÇÕES DA INSTITUIÇÃO	4
DIRETORIA	5
LOGOMARCA	6
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	6
CONTATOS	9
RELACIONAMENTOS	9
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	10
NEGÓCIO	10
MISSÃO	10
VISÃO	10
VALORES	10
QUEM PODE SE ASSOCIAR À MÚTUA	11
ORGANOGRAMA	11
ABRANGÊNCIA	11
IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	12
BENEFÍCIOS OFERECIDOS	12
- REEMBOLSÁVEIS	12
- AGROPECUÁRIO	12
- AJUDA MÚTUA	12
- APOIO FLEX	13
- APORTE PREV	13
- ASSISTENCIAL EXPRESS	13
- CONSTRUA JÁ	13
- EDUCAÇÃO	13
- EMPREENDEDORISMO	13
- ENERGIA RENOVÁVEL	13
- EQUIPABEM	14
- FAMÍLIA MAIOR	14
- FÉRIAS MAIS	14
- GARANTE SAÚDE	14
- IMOBILIÁRIO	14
- INOVAÇÃO	14
- PROPRIEDADE INTELECTUAL	14
- VEÍCULOS	14
- SOCIAIS	15
- PECUNIÁRIO	15
- PECÚLIO	15
- FUNERAL	15
- OUTROS	15
- SAÚDE MÚTUA	15
- PREVIDÊNCIA PRIVADA	15
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PERÍODO 2018-2021	15
AÇÕES ESTRATÉGICAS PERÍODO 2018-2021	16
PLANO DE AÇÃO 2015-2018	22
BIBLIOGRAFIAS	23



APRESENTAÇÃO

A Mútua de Assistência dos Profissionais da Engenharia, Arquitetura e Agronomia - é uma sociedade civil sem fins lucrativos de personalidade de direito privado e patrimônio próprio, criada pelo Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (Confea), pela resolução nº 252 de 17 de dezembro de 1977, conforme autorização legal, contida no artigo 4º da Lei 6.496, de 7 de dezembro de 1977.

O principal objetivo da Mútua é oferecer a seus associados planos de benefícios sociais, previdenciários e assistenciais, na forma da legislação vigente, em conformidade com suas disponibilidades, desde que salvaguardado o equilíbrio econômico financeiro.

A Carta de Serviços da Mútua de Assistência dos Profissionais da Engenharia e Agronomia constitui-se em documento de grande importância para melhoria dos benefícios assistenciais, sociais e previdenciários oferecidos pela instituição.

A citada Carta de Serviços tem por objetivo orientar e informar a sociedade tecnológica sobre os serviços prestados pela Instituição, o compromisso assumido com os resultados e a melhor forma de obtê-los.

Assim, a Mútua, de forma transparente, assume, perante a sociedade, o compromisso de prestar serviços de forma eficiente, atendendo a todos os requisitos identificados pelos seus Clientes/Mutualistas.

O processo na busca da Excelência, iniciado em 2015, com a certificação na ISO 9001:2008 e ações voltadas ao bom atendimento aos associados e profissionais da área tecnológica, permitindo que a Mútua concretize, através da divulgação da sua Carta de Serviços, mais um passo importante nesta consolidação.

Neste contexto, a Mútua está agindo de forma madura, embasada nos seus Princípios e Valores, apoiada operacionalmente num grupo de colaboradores comprometidos com os resultados, cumprindo a sua missão institucional:

“Atuar como entidade assistencial do Sistema Confea/Crea e Mútua, prestando serviços, ações e benefícios diferenciados que propiciem melhor qualidade de vida aos mutualistas”.

Há algum tempo a Mútua empenha-se por trabalhar com uma visão de futuro orientada para a prestação de um serviço ao associado/Mutualista de forma eficaz, flexível, transparente, profissionalizado, altamente capacitado e voltado para as relações humanas e sociais.



ATRIBUIÇÕES DA MÚTUA

Conforme o disposto no art. 4º da Resolução nº 1.028, de 13 de outubro de 2010, do Confea, que aprovou o regimento interno da Mútua:

- a) cumprir e fazer cumprir a legislação que rege suas ações e este regimento;
- b) aprovar seu regimento, submetendo-o ao Confea;
- c) aprovar seu estatuto, submetendo-o ao Confea;
- d) administrar os recursos financeiros provenientes das Anotações de Responsabilidade Técnica – ART e demais rendas definidas em seu estatuto;
- e) administrar os bens móveis, imóveis e quaisquer outros que constituam o patrimônio da entidade;
- f) criar planos de benefícios e prestações assistenciais para os seus associados, conforme previsto no estatuto;
- g) criar, instalar e manter representações na área de abrangência dos Conselhos Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - Creas;
- h) estabelecer normas gerais para a elaboração dos regulamentos das Caixas de Assistência; e
- i) regular, supervisionar e controlar os atos praticados pelas Caixas de Assistência.

INFORMAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

A Mútua - Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea tem por finalidade assegurar aos que nela se inscreverem, planos de benefícios e prestações assistenciais na forma da legislação vigente, em conformidade com suas disponibilidades, desde que salvaguardado o equilíbrio econômico financeiro.

A Caixa de Assistência é a unidade organizacional que representa a Mútua em âmbito estadual por meio de delegação de competência administrativa e financeira, de acordo com normativo específico.

A Diretoria Executiva da Mútua é composta por 5 (cinco) membros, sendo 2 (dois) eleitos pelo colégio de presidentes e 3 (três) pelo plenário do Confea.

A Diretoria Regional de cada Caixa de Assistência é composta por 3 (três) diretores, sendo o Diretor Geral eleito por todos os profissionais registrados e em dia com as obrigações perante o Sistema Confea/Crea, o Diretor Financeiro é eleito pelo Plenário do Crea e o Diretor Administrativo é eleito pelos Mutualistas contribuintes adimplentes.








A Mútua possui representações em todas as Unidades Federativas do Brasil, na área de abrangência dos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia – Creas e utiliza o nome de Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea (sigla do Estado).

DIRETORIA

Diretoria Executiva

A Mútua é administrada por uma Diretoria Executiva composta por cinco membros, sendo três indicados pelo Plenário do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (Confea) e dois pelos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia (Creas). Todos devem ser associados contribuintes da Mútua. O mandato é de três anos, podendo haver uma recondução.

DIRETORIA EXECUTIVA (2018-2021)

PRESIDENTE  Paulo Guimarães Engenheiro Civil	
DIRETOR DE BENEFÍCIOS  Jorge Silveira Engenheiro Civil	DIRETOR FINANCEIRO  Juares Samaniego Engenheiro Civil e de Segurança do Trabalho
DIRETORA ADMINISTRATIVA  Giucelia Figueiredo Engenheira Agrônoma	DIRETOR DE TECNOLOGIA  Cláudio Calheiros Engenheiro Agrônomo e de Segurança do Trabalho



LOGOMARCA



Horário de atendimento

A Mútua tem sua sede no SHN Quadra 4 Bloco C - Asa Norte – Brasília-DF, telefone (61) 3348-0200 e 0800 61 0003, com horário de funcionamento das 08h30 às 18h e possui filiais em todas as Unidades da Federação, com funcionamento de segunda à sexta-feira em horário ajustado para atender ao público regional.

Abaixo informações de localização e contato com as regionais.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-AC

Endereço: Rua Isaura Parente nº 3085 Sala 16 - Bairro Conjunto Tangará - Rio Branco / AC
CEP: 69.915-000

Fone: (68) 3227-3262 / (68) 3214-7550 / Fax: (68) 3227-3262

Contato: ac@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 13:45 - 15:45 às 17:30



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-AL

Endereço: Ladeira da Catedral nº 195 - Bairro Centro - Maceió / AL

CEP: 57.020-125

Fone: (82) 3336-1121 / (82) 3221-2672 / Fax: (82) 3336-1121

Contato: al@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-AM

Endereço: Avenida Djalma Batista, 1719 Sala 1306 - Bairro Chapada - Manaus / AM

CEP: 69.050-010

Fone: (92) 3622-8024 / (92) 3622-8024 / Fax: (92) 3236-2028 Contato: am@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00, Edifício Atlantic Tower



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-AP

Endereço: Av. Duque de Caxias, 1129 - Sala 301 - Bairro Central - Macapá / AP
CEP: 68.900-071

Fone: (96) 3223-3790 / (96) 3223-3790 / Fax: (96) 3223-3790

Contato: ap@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 18:00, Edifício Office Araguay - esquina com a rua Manoel Eudócio Pereira.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-BA

Endereço: Rua Prof Aloísio de Carvalho Filho nº 402 - Bairro Engenho Velho de Bro - Salvador / BA - CEP: 40.243-620

Fone: (71) 3453-8946 / (71) 3453-8945 / Fax: (71) 3481-8997 Contato: ba@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00, Atendimento ao público: das 08hs às 16hs



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-CE

Endereço: Rua Castro e Silva, 81 - 1º Andar - Bairro Centro - Fortaleza / CE
CEP: 60.030-010

Fone: (85) 3257-5872 / (85) 3257-9722 / Fax: (85) 3257-9722

Contato: ce@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-DF

Endereço: SHN Quadra 4 Bloco C - Bairro Asa Norte - Brasília / DF
CEP: 70.704-902

Fone: (61) 3348-0282 / (61) 3348-0283 / Fax: (61) 3340-5251

Contato: df@mutua.com.br

Funcionamento: 08:30 às 12:30 - 14:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-ES,

Endereço: Rua Clovis Machado, 176 Salas 501 a 508 Ed.Canilon - Bairro Enseada do Suá - Vitória / ES

CEP: 29.050-590

Fone: (27) 3324-3545 / (27) 3325-3166 / Fax: (27) 3325-3166

Contato: es@mutua.com.br

Funcionamento: 09:00 às 18:00, A Caixa não fecha para almoço.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-GO

Endereço: Rua 239 nº 488 Quadra 92 Lote 30 - Bairro ST Leste Universitário - Goiânia / GO
CEP: 74.605-070

Fone: (62) 3095-1836 / (62) 3093-1837 / Fax: (62) 3095-1836

Contato: go@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 17:00, Não fecha para almoço.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-MA

Endereço: Rua Quéops Quadra 22 nº 12, Sala 508 - Bairro Renascença II - São Luís / MA
CEP: 65.075-800

Fone: (98) 3227-3024 / Fax: (98) 3227-3024

Contato: ma@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 18:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-MG,

Endereço: Av. Álvares Cabral nº 1600 1º andar - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte / MG
CEP: 30.170-001

Fone: (31) 3275-2388 / 0800-2831950 / Fax: (31) 3335-0936

Contato: mg@mutua.com.br

Funcionamento: 09:00 às 17:00, atendimento ao público até às 17h00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-MS

Endereço: Rua Pedro Celestino nº 3826 - Bairro Monte Castelo - Campo Grande / MS
CEP: 79.010-780

Fone: (67) 3356-1251 / (67) 3356-2032 / Fax: (67) 3356-1251

Contato: ms@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 11:30 - 13:30 às 18:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-MT

Endereço: Av. Historiador Rubens de Mendonça 491 Prédio Crea - Bairro Araés - Cuiabá / MT
CEP: 78.008-000

Fone: (65) 3623-1396 / (65) 3623-1843 / Fax: (65) 3623-1843

Contato: mt@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:30, Celular: (65) 99616-5709.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-PA

Endereço: Avenida Gentil Bittencourt, 237 - Bairro Batista Campos - Belém / PA
CEP: 66.035-340

Fone: (91) 3212-8222 / (91) 3212-8180 / Fax: (91) 3212-8180

Contato: pa@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-PB,

Endereço: Av. Dom Pedro I nº 827 - Bairro Centro - João Pessoa / PB
CEP: 58.013-021

Fone: (83) 3241-5233 / (83) 3241-5031 / Fax: (83) 3241-5031

Contato: pb@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 17:00, A Caixa não fecha para o almoço



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-PE,

Endereço: AV. Agamenon Magalhães nº 2764 Sala 702 - Bairro Espinheiro - Recife / PE
CEP: 52.020-000

Fone: (81) 3222-1213 / (81) 3222-1213 / Fax: (81) 3222-2029

Contato: pe@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-PI

Endereço: Rua Lisandro Nogueira, 1466 - Bairro Centro - Teresina / PI
CEP: 64.000-200

Fone: (86) 3223-9254 / (86) 3226-1300 / Fax: (86) 3226-1300

Contato: pi@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 18:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-PR

Endereço: Avenida Presidente Kennedy, 3115 - Loja 01 Térreo - Bairro Água Verde - Curitiba / PR

CEP: 80.610-010

Fone: (41) 3253-5446 / 0800-6420003 / Fax: (41) 3253-5446

Contato: pr@mutua.com.br

Funcionamento: 07:30 às 12:00 - 13:00 às 17:00, Ed. Tetris Business Center



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-RJ

Endereço: Av. Rio Branco, 156, sala 1237, Ed. Av. Central - Bairro Centro - Rio de Janeiro / RJ
CEP: 20.040-901

Fone: (21) 2224-4295 / (21) 2221-3834 / Fax: (21) 2221-3907

Contato: rj@mutua.com.br

Funcionamento: 08:30 às 17:30, Não fecha para almoço.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-RN

Endereço: Av. Senador Salgado Filho nº 2190 - Bairro Lagoa Nova - Natal / RN
CEP: 59.075-000

Fone: (84) 3206-9309 / (84) 3206-9309 / Fax: (84) 3206-9309

Contato: rn@mutua.com.br

Funcionamento: 09:00 às 18:00, Edifício Portugal Center, Lojas 18 e 19.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-RO

Endereço: Rua José Camacho, 2325 - Bairro São João Bosco - Porto Velho / RO
CEP: 76.803-770

Fone: (69) 3221-8240 / (69) 3229-2746 / Fax: (69) 3229-2746

Contato: ro@mutua.com.br

Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 18:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-RR

Endereço: Av. Capitão Ene Garcez nº 402 - Bairro Centro - Boa Vista / RR
CEP: 69.301-160

Fone: (95) 3624-8070 / (95) 3624-9575 / Fax: (95) 3624-9575

Contato: rr@mutua.com.br

Funcionamento: 07:30 às 12:30 - 14:00 às 17:00



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-RS

Endereço: Rua Dom Pedro II, 864 5º Andar - Bairro São João - Porto Alegre / RS
CEP: 90.550-140
Fone: (51) 3325-8050 / 0800-8786565 / Fax: (51) 3325-8060
Contato: rs@mutua.com.br
Funcionamento: 09:00 às 18:00,



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-SC,

Endereço: Av. Rio Branco, 448, 11º andar - Bairro Centro - Florianópolis / SC
CEP: 88.015-200
Fone: (48) 3324-2317 / 0800-6452317 / Fax: (48) 3324-2317
Contato: sc@mutua.com.br
Funcionamento: 09:00 às 17:00, A Caixa não fecha para almoço



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-SE

Endereço: Rua Campos, 121 - Bairro São José - Aracajú / SE
CEP: 49.015-220
Fone: (79) 3259-2921 / (79) 3259-3015 / Fax: (79) 3259-3015
Contato: se@mutua.com.br
Funcionamento: 07:00 às 16:00, Não fecha para o almoço.



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-SP

Endereço: Rua Nestor Pestana nº 87 - Sobreloja - Bairro Consolação - São Paulo / SP
CEP: 01.303-010
Fone: (11) 3257-3750 / (11) 3258-3464 / Fax: (11) 3258-3464
Contato: sp@mutua.com.br
Funcionamento: 08:00 às 17:00, A Caixa não fecha para almoço.
Telefone DDG 0800 770 5558, (somente São Paulo).



Caixa de Assistência dos Profissionais do Crea-TO

Endereço: Quadra 112 Sul, SR 07, Nº 06 - Bairro Plano Diretor Sul - Palmas / TO
CEP: 77.020-176
Fone: (63) 3214-1875 / (63) 3214-1875 / Fax: (63) 3214-1875
Contato: to@mutua.com.br
Funcionamento: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 18:00, Prédio do Crea-TO

Contatos

Sede: telefone (61) 3348-0200

Central de Relacionamento: 0800 61 0003

Correio Eletrônico: mutua@mutua.com.br

Para demais contatos, acessar: www.mutua.com.br

Relacionamentos

A Mútua mantém um estreito relacionamento com as seguintes Organizações:

1. Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – Confea;
2. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Acre;
3. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Alagoas;
4. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Amazonas;
5. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Amapá;
6. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado da Bahia;
7. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Ceará;
8. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Distrito Federal;



9. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Espírito Santo;
10. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Goiás;
11. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Maranhão;
12. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Minas Gerais;
13. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Mato Grosso;
14. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Mato Grosso do Sul;
15. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Pará;
16. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado da Paraíba.
17. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Pernambuco;
18. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Piauí;
19. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Paraná;
20. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Rio de Janeiro;
21. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Rio Grande do Norte;
22. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Rondônia;
23. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Roraima;
24. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Rio Grande do Sul;
25. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Santa Catarina;
26. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de Sergipe;
27. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo;
28. Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Tocantins.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio

Proporcionar ações, serviços e benefícios que atendam aos associados.

Missão

Atuar como entidade assistencial do Sistema Confea/Crea e Mútua, prestando serviços, ações e benefícios diferenciados que propiciem melhor qualidade de vida aos mutualistas.

Visão

Ser referência na prestação de benefícios e serviços aos profissionais com registro no Crea.

Valores

- Integridade;
- Ética

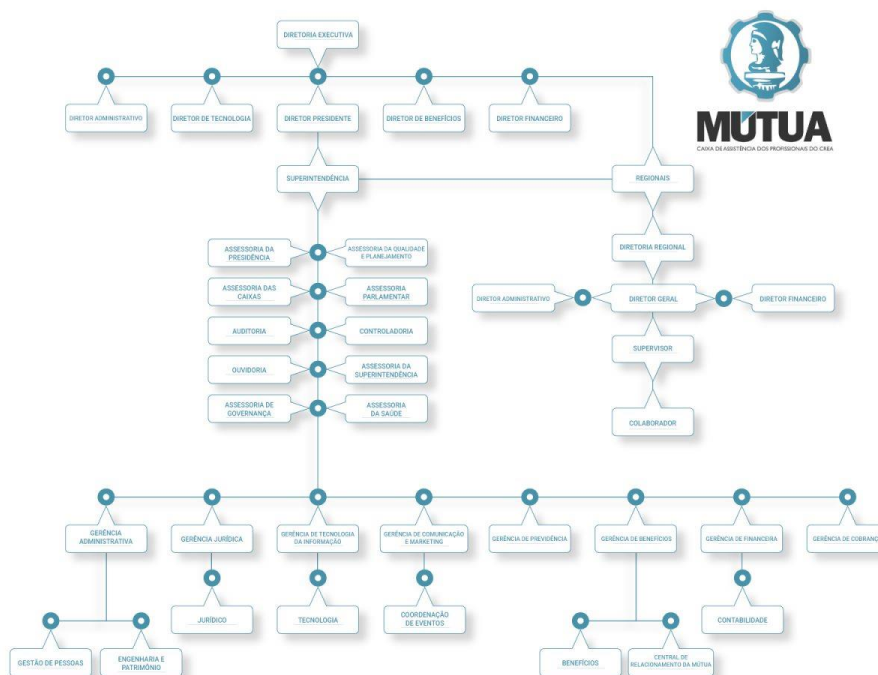


- Transparência;
- Inovação;
- Sustentabilidade;
- Valorização pessoal e profissional;
- Mutualismo;
- Inclusão Social
- Equidade de gênero e raça.

Quem pode se associar à Mútua

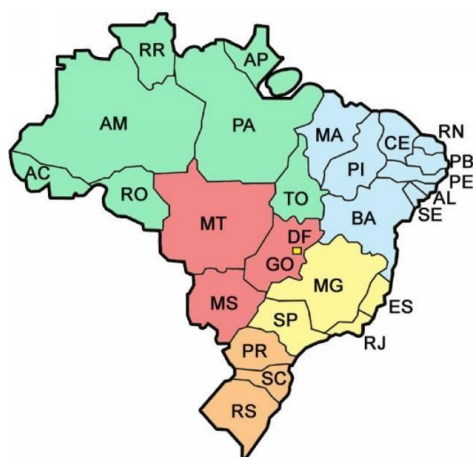
Todos os profissionais com registro nos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia (Creas) – desde que atendam às condições estabelecidas em seu regimento -, além de empregados dos Creas, do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (Confea) e da Mútua.

ORGANOGRAMA



ABRANGÊNCIA

A Mútua possui representações em todas as Unidades Federativas do Brasil, na área de abrangência dos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia.



IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Unidade	Email	Telefone
Superintendência	super@mutua.com.br	Telefone (61) 3348 0258
Assessoria de Planej. Modernização	qualidade@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0215
Assessoria de Governança	lucio.anjos@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0206
Auditoria Interna	auditoria@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0713
Controladoria	controladoria@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0222
Gerencia Administrativa	gad@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0293
Gerencia de Benefícios	beneficios@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0232
Gerencia de Comunicação	gecom@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0262
Gerência de Previdência	previdencia@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0237
Gerência de Tecnologia	tecnologia@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0299
Gerencia Financeira	financeiro@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0227
Gerencia Jurídica	juridico@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0268
Ouvidoria	ouvidoria@mutua.com.br	Telefone (61) 3348-0289

BENEFÍCIOS OFERECIDOS

- Reembolsáveis

- Agropecuário

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para a aquisição de animais, materiais, insumos, equipamentos, máquinas, implementos e para a execução de serviços, desde que ligados à atividade agropecuária.

- Ajuda Mútua

Conceder, sob a forma de empréstimo, auxílio financeiro mensal ao associado,



quando este encontrar-se desempregado temporariamente, se for profissional liberal com falta eventual de trabalho ou ainda em casos de invalidez temporária.

- Apoio Flex

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para custeio de despesas de interesse pessoal ou profissional não previstas nas demais modalidades de benefícios oferecidas.

- Aporte Prev

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de recursos para um aporte financeiro em plano de previdência complementar instituído ou administrado pela Mútua.

- Assistencial Express

Auxílio financeiro reembolsável aos associados que não foram contemplados pelos benefícios reembolsáveis e sociais e que se encontram em situações de vulnerabilidade social e financeira, tais como aquisição de medicamentos e tratamentos, perda de renda e bens, custeio de funeral de dependentes de primeiro grau.

- Construa Já

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para construção, reforma e/ou ampliação de residência ou escritório, pagamento de mão de obra, aquisição de equipamentos, móveis e materiais.

- Educação

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que necessitam de recursos para a realização de cursos técnicos, aperfeiçoamento, graduação, especialização, extensão, mestrado e doutorado oferecidos por instituições de ensino legalmente habilitadas para tal, visando promover uma melhor capacitação do associado.

- Empreendedorismo

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que necessitam de linhas de financiamento para utilização em investimentos fixos e capital de giro no intuito de colaborar com sua atividade microempreendedora.

- Energia Renovável

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para incentivar o desenvolvimento ao uso de energia



renovável ou energias ecologicamente corretas com a aquisição ou substituição de tecnologias, equipamentos e serviços dessa natureza, seja em sua residência, empresas ou propriedades rurais.

- EquipaBem

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que necessitam adquirir equipamentos, aparelhos eletrônicos, móveis, hardwares e softwares para o desenvolvimento de suas atividades profissionais.

- Família Maior

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de recursos para custeio de despesas provenientes de gestação, adoção, matrimônio e núpcias.

- Férias mais

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam custear despesas provenientes de férias.

- Garante Saúde

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de assistência médica, hospitalar, odontológica e/ou aquisição de medicamentos.

- Imobiliário

Auxílio financeiro reembolsável ao associado que necessita de recursos para aquisição ou quitação de imóveis, terrenos, lotes e/ou pagamentos de despesas cartorárias.

- Inovação

Auxílio financeiro reembolsável ao associado, suas empresas e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para apoio no desenvolvimento e criação de novos produtos, serviços e/ou processos.

- Propriedade Intelectual

Auxílio financeiro reembolsável ao associado e/ou dependentes que necessitam de recursos financeiros para custear despesas com registros e proteção de marcas, patentes, direitos autorais, softwares, desenhos industriais, transferências de tecnologia, domínios de internet, pesquisas, contratos de assistência técnica e consultoria, licenças e demais áreas da propriedade industrial e intelectual.

- Veículos

Auxílio financeiro reembolsável aos associados e/ou dependentes que pretendem adquirir veículos a serem utilizados para deslocamentos pessoais ou profissionais.



- Sociais

- Pecuniário
Conceder ajuda de custo através de auxílio financeiro mensal ao associado carente de recursos, em evidente necessidade de sobrevivência.
- Pecúlio
Garantir o pagamento de indenização ao (s) beneficiário (s), em caso de falecimento do associado.
- Funeral
Garantir o pagamento de indenização de auxílio funeral do profissional associado.

- Outros

- Saúde Mútua
Disponibilizar aos profissionais associados e dependentes planos de saúde.
- Previdência Privada
Disponibilizar plano de previdência para o profissional associado e seus dependentes.

Objetivos estratégicos período 2018-2021

Perspectiva Sociedade
Implantar a ISO 14001
Estruturar o Programa de Inclusão Mútua (PIM)
Ampliar o alcance das campanhas sociais já existentes (outubro rosa, novembro azul e outras)
Realizar novas campanhas sociais
Legitimação do sistema Confea/Crea e Mútua perante a sociedade
Perspectiva Financeira
Ampliar as ações de sustentabilidade financeira
Aumentar a arrecadação da Mútua com ART e anuidades
Reduzir a inadimplência
Reconhecer os passivos de contingência
Perspectiva Mercado e Imagem
Ampliar os canais de divulgação e campanhas institucionais
Melhorar o posicionamento da marca
Perspectiva Clientes
Aumentar o número de associados contribuintes
Aproximar dos jovens e futuros profissionais



Fidelizar os associados

Aumentar o número de participantes no TecnoPrev

Perspectiva Processos e Tecnologia

Manter a certificação ISO 9001:2015

Aumentar o investimento em recursos tecnológicos

Melhorar a comunicação interna

Incentivar o uso de ferramentas de tecnologia da informação

Descentralizar a gestão

Revisar os relatórios gerenciais

Revisar os normativos

Realizar a gestão digital de processos e documentos

Perspectiva Aprendizado e Crescimento

Melhorar a classificação na publicação “150 melhores empresas para se trabalhar”

Aperfeiçoar a avaliação de desempenho dos funcionários

Revisar o Plano de Cargos, Carreira e Salário - PCCS

Ampliar as ações de treinamento e capacitação

Reavaliar o quadro ótimo de funcionários

Ações Estratégicas período 2018-2021

Implantação da ISO 14001

Contratação de consultoria (DIAGNÓSTICO)

Realização de diagnóstico da Norma

Contratação de Consultoria integrada das ISO (9001 e 14001)

Implantação dos requisitos da ISO 14001

Formação de auditores internos da ISO 14001

Realização de auditorias interna

Contratação do órgão certificador (NORMAS ISO 9001 e 14001)

Realização da auditoria de certificação

Estruturação do Programa de Inclusão Mútua (PIM)

Normatização do programa

Realização da análise dos impactos financeiros e atuariais



Aprovação no Confea

Ampliação das parcerias

Criação de um plano de divulgação

Ampliação do alcance das campanhas sociais já existentes (outubro rosa, novembro azul e outras) e realização de novas campanhas sociais

Identificação e realização de novas campanhas temáticas

Estabelecimento de um calendário de campanhas

Diversificação do público alvo das campanhas realizadas pela Mútua

Identificação de novos parceiros

Mensuração do público alvo atingido em cada campanha

Legitimação do sistema Confea/Crea e Mútua perante a sociedade

Fortalecimento da parceria entre os entes do sistema para fiscalização qualitativa das atividades de engenharia

Organização de campanhas e ações estruturadas com o Confea e Creas

Divulgação efetiva das ações realizadas

Interação do sistema com organizações da sociedade civil

Ampliar as ações de sustentabilidade financeira

Disponibilização do módulo orçamentário para as regionais e capacitação dos colaboradores

Monitoramento da utilização dos recursos financeiros das regionais

Estabelecimento de parcerias entre os departamentos financeiros dos entes do sistema

Contratação de consultoria especializada em serviços técnicos e de gestão patrimonial relacionados à viabilidade econômica, financeira e atuarial

Análises periódicas da comparação entre receita e despesa

Aumentar a arrecadação da Mútua com ART

Mensuração e divulgação da participação no Prodafisc

Criação de programas para a reversão de parte dos recursos da ART para o profissional associado

Aumentar a arrecadação da Mútua com anuidades

Intensificar as campanhas de adimplência das anuidades

Intensificar ações para ampliar o quadro associativo

Reduzir a Inadimplência



Estreitar o relacionamento entre as regionais e a sede

Melhorar as análises na concessão de benefícios

Realizar estudos para viabilizar as baixas contábeis de contratos antigos com probabilidades remotas de recebimento

Gestão mais efetiva das regionais na cobrança de benefícios e anuidades em atraso

Efetivação do desligamento após 2 anos de inadimplência, em cumprimento ao estatuto e normativo

Reconhecimento dos passivos de contingência

Realização de estudos para levantamento de passivo de contingência

Alinhamento entre as áreas para provisionamento de percentual de valor com possibilidade de perda

Monitoramento das ações que possam gerar passivos

Ampliação dos canais de divulgação e campanhas institucionais

Reforço na mídia espontânea (assessoria de imprensa/matérias jornalísticas)

Contratação de agência de propaganda

Formalização de parceria com os Creas e o Confea, visando a divulgação institucional, independentemente dos apoios com contrapartidas já estabelecidas

Ampliação da utilização das redes sociais para compartilhamento de informações institucionais

Criação de estúdio para programas de áudio e vídeo

Ampliação das campanhas de marketing

Posicionamento da marca

Realização/contratação de pesquisa quantitativa e qualitativa de imagem

Levantamento de performance de benefícios (por Regional)

Alinhamento do discurso institucional

Criação de procedimento para o registro de novas marcas ou produtos da Mútua

Pesquisa de reconhecimento da marca junto aos profissionais

Aumentar o número de associados contribuintes

Contratação de agência de propaganda

Interiorização da Mútua nos Estados

Criação de novos benefícios e melhorias dos já existentes

Divulgação da Mútua entre os jovens e futuros profissionais

Realização de campanhas específicas para reversão dos associados RT Corporativo e Institucional em Contribuinte



Aproximação com jovens e futuros profissionais

Ações de divulgação da Mútua durante a entrega de carteiras profissionais pelos Creas

Ampliação da participação da Mútua em instituições de ensino superior da área tecnológica (ex.: semana acadêmica, seminários, palestras etc.)

Ampliação da participação nos programas Crea Júnior e Jovem

Ampliação da abrangência do Sistema Divulga Mútua para possibilitar a formalização de parcerias com instituições de ensino

Ampliação da participação da Mútua em trabalhos científicos da área tecnológica

Fidelização dos associados

Controle e monitoramento da evasão de associados

Criação de programa de fidelização (ex.: concessão de descontos para associados com mais de cinco anos, anuidade regressiva)

Aplicação anual da pesquisa de satisfação

Promover o aumento da satisfação do cliente

Aumento do número de participantes no TecnoPrev

Ampliação da divulgação do Plano TecnoPrev

Estabelecimento de parcerias com entidades do Sistema

Realização de treinamentos específicos dos colaboradores das Regionais

Ampliar o número de agentes comerciais

Reverter parte dos recursos da ARTs para a previdência dos profissionais

Realização de ações específicas de educação previdenciária

Ampliar o número de Creas com parcerias com o TecnoPrev

Criação de campanhas de promoção (indicação de participantes)

Manter a certificação ISO 9001:2015

Divulgar o calendário de ações do SGQ e a periodicidade de cada ação

Envolvimento dos colaboradores

Divulgar os resultados dos indicadores da Mútua

Realizar auditorias internas

Realizar reuniões de análises críticas

Realizar oficinas que auxiliem o uso das ferramentas da qualidade

Analisar o mapeamento de novos cenários existentes



Aumento do investimento em recursos tecnológicos

Levantamento dos recursos tecnológicos disponíveis que devem ser atualizados

Atender o normativo que prevê a substituição de equipamentos obsoletos, antieconômicos ou inservíveis

Aquisição de equipamentos para atendimento de novas demandas que necessitem de investimentos tecnológicos e atualização de recursos

Criar cultura e iniciar o processo de transformação digital

Criar site backup

Melhoria da comunicação interna

Conscientizar a respeito do uso das ferramentas de comunicação

Realizar treinamento das ferramentas para os colaboradores

Retomada do informativo “Mútua por dentro”

Criação de um portal de comunicação interna

Espaço para que os setores realizem apresentações de suas ações

Incentivar o uso de ferramentas de tecnologia da informação

Criar comitê gestor de TI

Incluir, no programa de capacitação, treinamentos em tecnologias em uso pela Mútua

Produzir vídeos rápidos das principais ferramentas/funcionalidades e também passo a passo do modo de uso de cada ferramenta

Realizar seminários internos (locais e remotos) promovendo o uso das ferramentas

Descentralização da gestão

Definição de parâmetros, indicadores e metas (plano de metas das Caixas) de descentralização pela Diretoria Executiva da Mútua

Implementação do contrato de gestão, com definição de plano de trabalho, indicadores de desempenho e conscientização dos diretores regionais quanto aos direitos e obrigações decorrentes da descentralização

Definição de controle, por meio de acompanhamento dos resultados de indicadores de desempenho

Revisão dos relatórios gerenciais

Criar grupo de trabalho que deverá estabelecer um responsável (setor) para cada uma das consultas gerenciais e este terá a governança das informações dispostas (capitaneado pela Controladoria)

Definição da governança do processo de alteração (compilação, validação e autorização de alterações)

Revisão dos normativos

Levantamento de todos os normativos vigentes



Verificação de todas as intercessões e conflitos

Adequação e sistematização dos normativos que tenham pontos em conflito, eliminando os não vigentes e corrigindo os conflitos

Publicação dos normativos no site da Mútua, permitindo a consulta pelos profissionais

Gestão digital de processos e documentos

Definir grupo de trabalho para determinar ações e prazos até que todos os processos sejam digitais

Identificar quais processos são atualmente impedidos de ser somente virtuais

Propor alteração da determinação da Diretoria Executiva em relação às exceções apresentadas

Implementação de certificação digital e chave pública para os colaboradores da Mútua que necessitam enviar documentos externos e oficiais

Melhorar a classificação na publicação “150 melhores empresas para se trabalhar”

Aumento das ações de recursos humanos, tais como: love week, homenagem de aniversários aos colaboradores que completam anos de Mútua, dia da gratidão, entre outros.

Divulgação do resultado da pesquisa das 150 Melhores Empresas pelo Gestor aos seus Colaboradores

Realização anual do treinamento Mutuação

Palestra de evolução da pesquisa e apresentação de dados no Mutuação pela FIA - Fundação Instituto de Administração, responsável técnica pela realização da pesquisa

Implementação da progressão funcional por meio de avaliação de desempenho

Aperfeiçoar a avaliação de desempenho dos funcionários

Contratação de consultoria especializada

Conscientização do gestor, responsável pela realização da avaliação, quanto a importância de seu papel no processo de avaliação e consequente progressão funcional

Implementação da progressão funcional por meio de avaliação de desempenho por competências

Ampliação das ações de treinamento e capacitação

Desenvolver o PDI – Plano de Desenvolvimento Individual, com análise e identificação das competências, focar os treinamentos e capacitações de acordo com as necessidades de cada cargo

Realização anual do treinamento interno do Mutuação

Realização de ciclo de palestras

Aumento dos treinamentos *in company*

Indicação pelo gestor de treinamentos necessários a seus colaboradores

Reavaliação do quadro ótimo de funcionários

Adequação dos números de colaboradores às atividades que serão realizadas a médio e longo prazo



Análise da perspectiva, a médio prazo, de aumento de associados, oferta de novos produtos e o uso das tecnologias

Especificamente em relação à Mútua Ideal, definição do quantitativo de colaboradores para cada Regional

PLANO DE AÇÃO 2015-2018

Na pauta da reunião da Diretoria Executiva, número 318 de 2019, a Assessoria de Governança apresentou as atividades abaixo, discriminados por setor que são objeto de desenvolvimento prioritário nos setores. Para estes, serão desenvolvidos planos de ação com acompanhamento sistemático de sua implantação/desenvolvimento.

Setor	Atividade / projeto
CRM	Implantação de novo software; Implantação de atendimento via ZAP, chat, etc.; Adequações e mudanças procedimentos internos; Capacitação dos colaboradores; Incluir atendimento setor Saúde, Gecob, Benefícios.
GBE	Unificação de carteira; Disponibilizar concessão de benefícios On-line; Implantação de nova política de crédito; Desenvolvimento de benefícios educação; Planejamento perfil associado; Estruturação do PIM (Programa de inclusão Mútua).
Saúde	Aquisição de Software para gerenciamento setorial.
Geprev	Ações para o crescimento do Tecnoprev.
Caixa-DF	Otimizar processos e ser referência e modelo de atendimento; Desenvolver modelo de parcerias.
GTI	SisArt (cooperação tecnológica com o Confea); Criar um plano de aquisições e impactos na área; Documentação dos dados, sistemas e recursos existentes; Modernização do ERP (evolução para Web); Modernização da intranet; Ferramenta de BI.
GAD	Melhorar o processo de gestão do patrimônio – RFID; Realizar o impairment; Adequar os processos de gestão do almoxarifado.
CPL	Criar processo para acompanhamento sistemático das aquisições Implementar novos processos e inovações em compras Implementar o planejamento anual de aquisições
GP	Adequar o PCCS - Qualidade



Gecom	Contratar agência de Mídia Realizar plano de comunicação 2020-2021
GECOB	Implementar nova política de cobrança Reestruturação do setor Implantar o portal de negociação on line Realizar a gestão da massa podre
Financeiro	Implantar contabilidade gerencial Implantar financeiro gerencial Realizar a integração com outros meios de pagamento(além do boleto) Implantar a controladoria estratégica
Gejur	Reestruturar setor Descentralização de assinaturas de contratos Contrato benefícios-plataforma Descentralização dos escritórios
Qualidade	Criar ferramenta que dê visibilidade nos indicadores integrando o contrato de gestão Implementar certificações aprovadas Tratar riscos nos procedimentos
Auditoria	Implantar a auditoria dos riscos

BIBLIOGRAFIAS

- Orientações dos Manuais disponíveis no site do Gespública.
- Documentos internos.