

"Equipe busca o melhor para todos os clientes"

Nessa entrevista especial, o diretor da Mapfre Consórcios, Renato Fernandes, fala sobre o trabalho profícuo de sua equipe, que possui conhecimento em atuar em diversas atividades. Esses profissionais dedicam-se com afinco às suas atribuições ao acreditar no potencial do negócio. Fernandes enaltece o papel dos colaboradores: "É uma equipe que está unida, entende suas responsabilidades e

busca o melhor para todos os clientes externos e internos". Segundo o diretor, os profissionais participaram da criação da Mapfre Consórcios e continuam "participando dos processos e melhorias diárias da companhia". Fernandes lembra que os colaboradores se relacionam facilmente com as ferramentas tecnológicas e tentam, ao máximo, utilizá-las no dia a dia da empresa.



Revista Segurador Brasil – Como é a constituição da equipe da Mapfre Consórcios? Quantos componentes a integram?

Renato Fernandes – Hoje, a equipe da Mapfre Consórcios conta com 25 colaboradores separados em diversas atividades e funções para realizar a operação de sermos uma empresa digital que mantém relacionamento pessoal com nossos consorciados.

SB – Segundo informações apuradas pela reportagem, trata-se de uma equipe multidisciplinar, oriunda de outros mercados. De que forma essa

característica agrega valor aos resultados da companhia?

RF – Isso agrega em resultados, espírito de equipe e, principalmente, em inovação. A Mapfre Consórcios procura inovar diariamente nos serviços aos seus consorciados. Ter uma equipe multidisciplinar que conheça outros segmentos de negócio agrega também a nossa visão de sermos essa empresa inovadora. É fundamental possuir uma equipe com habilidades em atuar em diversas atividades e que acreditem no potencial do negócio.

SB – Quais são os diferenciais dessa

equipe em termos de crescimento?

RF – Essa equipe começou junto à operação de consórcios e acredito que o diferencial está em acreditar no crescimento da empresa. É um desafio diário e com a expertise de outros segmentos, a visão de sermos a melhor empresa no relacionamento digital e a busca constante por inovação transformam esses diferenciais em resultado!

SB – Qual é a dinâmica de trabalho imprimida pelos profissionais?

RF – Comunicação clara, rápida e busca constante por melhoria dos processos. É uma equipe que está unida, en-



*Fernandes:
“Trabalhar com
ferramentas
tecnológicas
faz da Mapfre
Consórcios
uma empresa
diferente das
outras do
mercado”*

tende suas responsabilidades e busca o melhor para todos os clientes externos e internos. Essa receita está proporcionando nosso crescimento de mais de 35% em relação ao mesmo período do ano passado.

SB – É verdade que a criação de produtos digitais ressalta a qualidade técnica da equipe? Por quê?

RF – Sim, com certeza. Acreditamos na qualidade técnica da equipe e a busca constante por inovação. Esses profissionais sempre detectam novas ideias e conhecimento de outros mercados para verificar a possibilidade de aplicarmos em nosso negócio. Foi por essa razão que inovamos, mais uma vez, no mercado trazendo o produto chamado whatsac, um app que você pode realizar o download pelo celular e conversar diretamente com a Mapfre Consórcios. É uma inovação e vamos continuar inovando.

SB – A Mapfre Consórcios foi criada em 2012 e, hoje, é considerada um dos maiores players do mercado nacional. Em sua opinião, qual é a contribuição da equipe na expansão da companhia?

RF – A equipe é a chave desta expansão. Todos os colaboradores participaram da criação da empresa e continuam participando dos processos e melhorias diárias da companhia. Esse envolvimento traz para a equipe a oportunidade de modelar os procedimentos da forma que entendemos ser a melhor para nosso cliente e também compartilharmos os resultados. Não limitamos os colaboradores, pois todas as ideias são bem-vindas e devem ser compartilhadas. Avaliamos, entendemos a ideia e aplicamos no negócio. Isso gera uma motivação e por isso que a equipe é fundamental no processo.

SB – Como os profissionais atuam em relação às ferramentas tecnológicas?

RF – Trabalhar com ferramentas tecnológicas faz da Mapfre Consórcios uma empresa diferente das outras do mercado. Nós conseguimos encantar o cliente quando falamos que ele recebe todas as informações pelo celular e por e-mail, pois, hoje em dia, cada vez mais estes são os meios de comunicação mais utilizados pela população. Os profissionais se relacionam muito facilmente com as ferramentas e tentamos, ao máximo, utilizá-las em nosso dia a dia. Somos uma empresa digital e precisamos atender este conceito diariamente!

SB – Qual é o ambiente oferecido pela Mapfre Consórcios que propicia grande estímulo e motivação profissional?

RF – Somos uma empresa de portas abertas e relação direta entre todos os profissionais. Esse diferencial de ambiente faz com que a comunicação flua em todos os níveis, podendo ajustar o que é necessário e desenhar em conjunto as soluções. A empresa não é apenas uma pessoa, somos todos nós e o resultado disso é nosso.

SB – Há perspectivas de ampliação do quadro? Que desafios a equipe deve enfrentar a partir de agora?

RF – Estamos sempre avaliando no mercado as oportunidades para fortalecimento da empresa. Realizamos contratações importantes no quadro de profissionais este ano para reforço da equipe interna e ampliação da atuação comercial. Os desafios são a nossa busca constante pela inovação e relacionamento com os clientes. Queremos ser a empresa digital com relacionamento pessoal, e assim, cada vez mais próxima de nossa clientela para que ela possa comprar o que mais deseja. ☺