

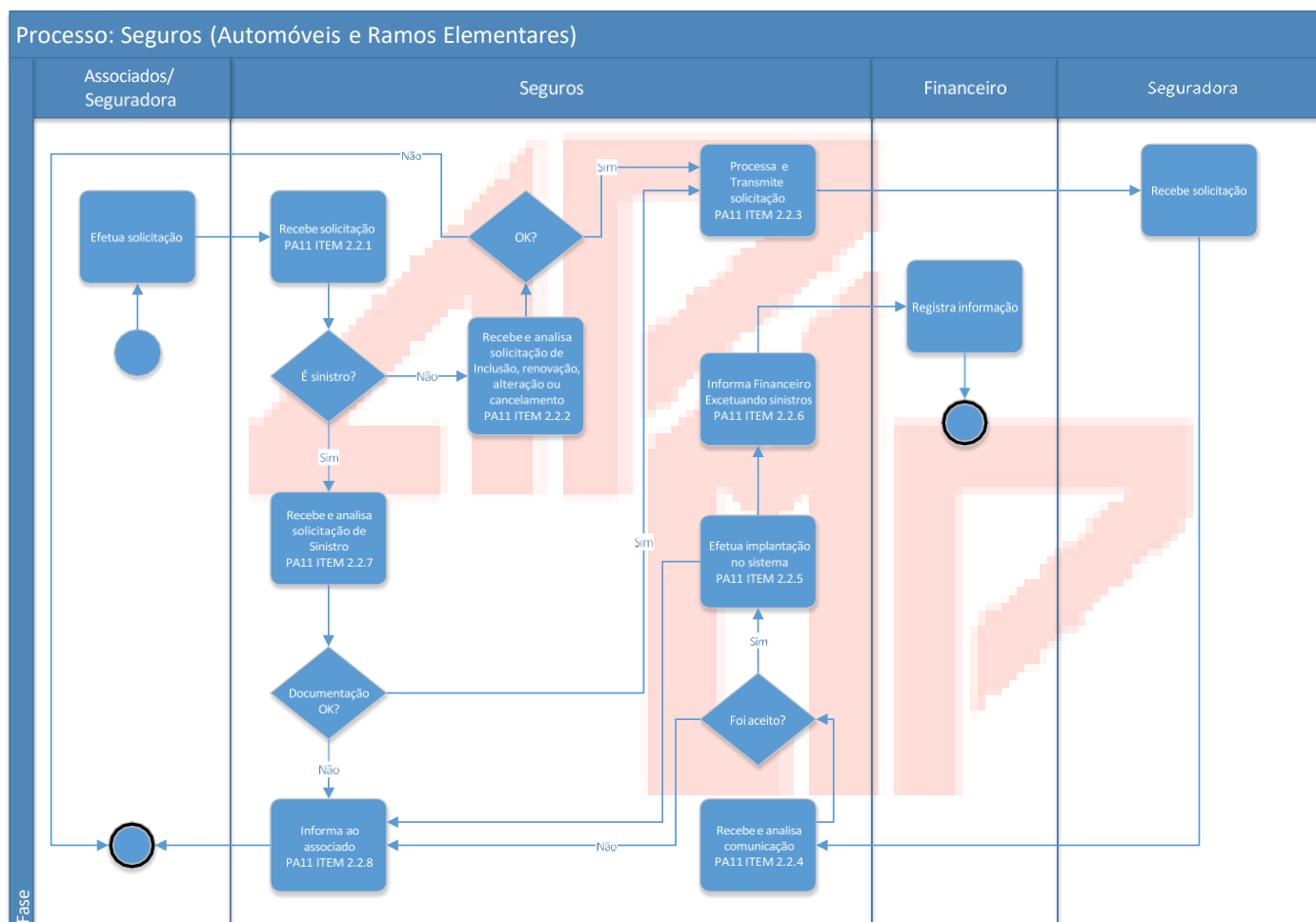
	PROCESSO	Código: PA11 Revisão: 2.0 Publicação: 24/10/2023
	Seguros de Automóveis e Ramos Elementares	Página: 1/3

1. OBJETIVO

Descrever o atendimento ao associado realizado para seguros de automóveis e ramos elementares.

2. PROCEDIMENTO

2.1 FLUXO DO PROCESSO



2.2 DESCRIÇÃO

O atendimento é recepcionado por telefone, e-mail, WhatsApp, ou pessoalmente.

2.2.1 RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO, RENOVAÇÃO, ALTERAÇÃO OU CANCELAMENTO.

O recebimento e análise de um seguro novo, alteração, renovação ou cancelamento é realizado conforme instrução PA11-IT01-RECEBEEANALISA.

	PROCESSO	Código: PA11 Revisão: 2.0 Publicação: 24/10/2023
	Seguros de Automóveis e Ramos Elementares	Página: 2/3

2.2.2 PROCESSA E TRANSMITE SOLICITAÇÃO

O processamento e transmissão de solicitações é realizado conforme instrução PA11-IT02-PROCESSATRANSMITE.

2.2.3 RECEBE E ANALISA COMUNICAÇÃO

O recebimento e análise das comunicações recebidas das seguradoras são realizadas conforme instrução PA11-IT03-RECEBECOMUNICACAO

2.2.4 EFETUA IMPLANTAÇÃO NO SISTEMA

A implantação no sistema é realizada conforme instrução PA11-IT04-IMPLANTASISTEMA.

2.2.5 INFORMA FINANCEIRO

O financeiro é informado conforme instrução PA11-IT05-INFORMAFINANCEIRO

2.2.6 RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE SINISTRO

A solicitação de sinistro é recebida e analisada conforme instrução PA11-IT06-RECEBESINISTRO.

2.2.7 INFORMA AO ASSOCIADO

O associado é informado conforme instrução PA11-IT07-INFORMASOCIO

3. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito(s) Normativo(s)	Requisito interno	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisitos ISO 9001:2015: 4.4.1.C / 9.1.1.b	Rapidez na entrega de orçamentos de seguros	% de orçamentos entregues em 2 dias úteis	Solicitação de orçamentos entregues no prazo de até 2 dias úteis/Nº total de solicitações de orçamentos *100%	99% dos orçamentos entregues em 2 dias úteis	Mensal	Contando os orçamentos entregues dentro de dois dias úteis	Supervisor
2	Requisitos ISO 9001:2015: 4.4.1.C / 9.1.1.b	Não diminuição nas renovações de seguros de automóveis	% de renovações efetivadas	Solicitações de renovações realizadas no prazo de até 30 dias/Nº total de solicitações de renovações *100%	90% de renovações efetivadas	Mensal	Contando as renovações efetivadas em até 30 dias	Coordenação

4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Não são gerados registros, na execução deste processo.

	PROCESSO	Código: PA11 Revisão: 2.0 Publicação: 24/10/2023
	Seguros de Automóveis e Ramos Elementares	Página: 3/3

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão N°	Data	Descrição
0.0	21/03/2014	Elaboração do documento
1.0	08/08/2014	Revisão geral do documento
2.0	24/10/2023	Revisão do item 2.2, com a inclusão do canal de entrada WhatsApp e alteração dos itens 3 e 6

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Supervisor Técnico de Seguros/ Auditor de Processos	Coordenador de Seguros