

1. OBJETIVO

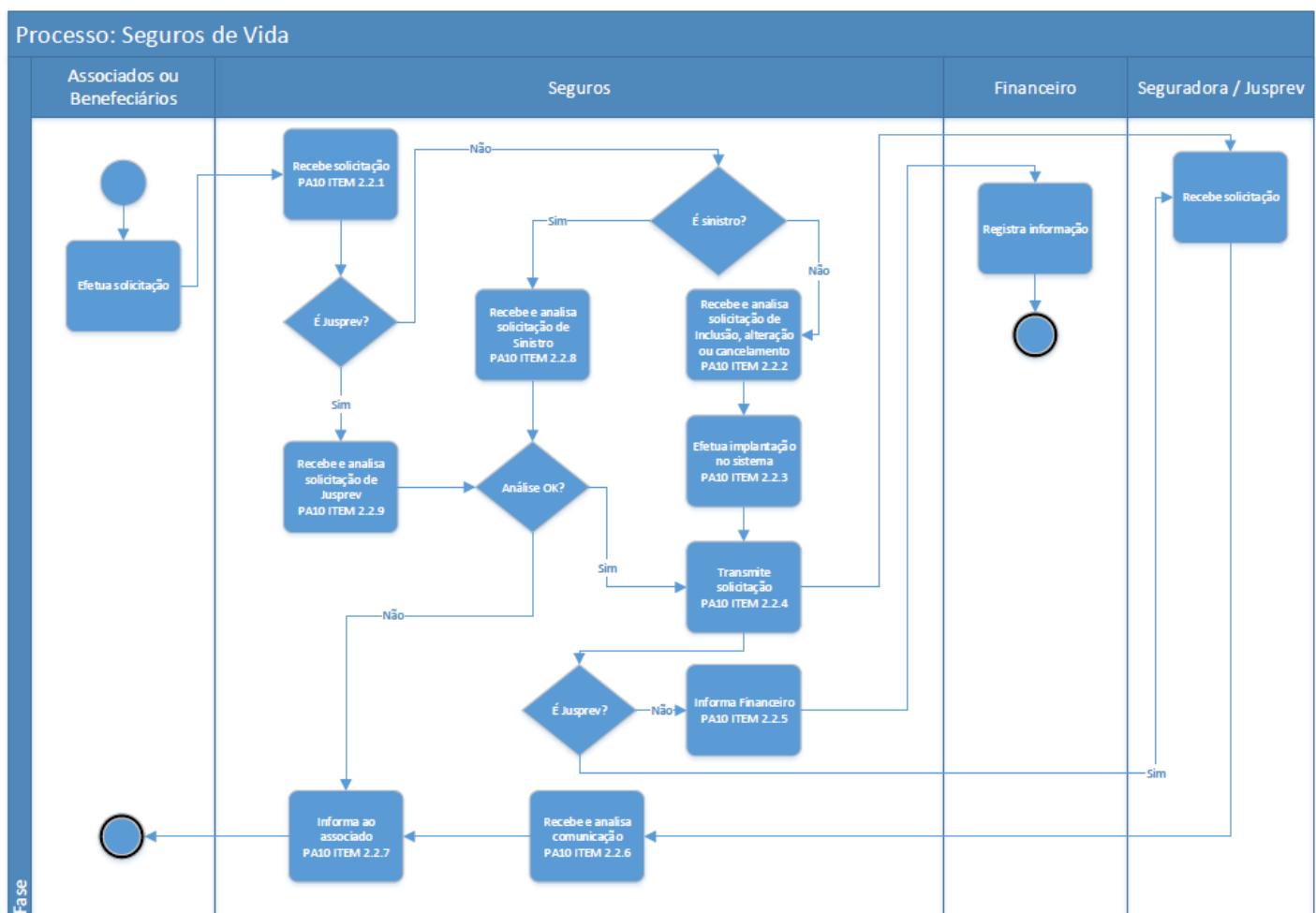
Descrever o processo de atendimento ao associado, quando solicitado o Seguro de Vida.

Nota 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

2. PROCEDIMENTO

2.1. FLUXO DO PROCESSO



	PROCESSO	Código: PA10 Revisão: 4.0 Publicação: 04/02/2025
	SEGURO DE VIDA	Página: 2/3

2.2. DESCRIÇÃO

2.2.1. RECEBE SOLICITAÇÃO

O atendimento é recepcionado por telefone, whatsapp, e-mail, documento físico ou pessoalmente.

2.2.2. RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO, ALTERAÇÃO

Recebemos e analisamos todos os pedidos de inclusões, alterações ou cancelamentos, conforme especificado nas instruções (PA10-IT08).

2.2.3. EFETUA IMPLANTAÇÃO NO SISTEMA

Implantamos junto ao sistema/apmp todos os pedidos de inclusões, alterações ou cancelamentos e também controlamos as consignações em folhas, débitos em contas e boletos bancários, conforme especificado na instrução, PA10-IT09.

2.2.4. TRANSMITE SOLICITAÇÃO

Repassamos todos os pedidos de inclusões, alterações ou cancelamentos para deferimento ou não da seguradora, conforme especificado na instrução, PA10-IT10.

2.2.5. INFORMA FINANCEIRO

O departamento financeiro tem conhecimento e controle de todos os prêmios que entram e saem da carteira de seguro de vida, conforme especificado na instrução, PA10-IT11.

2.2.6. RECEBE E ANALISA COMUNICAÇÃO

Recebemos certificados emitidos pela seguradora e postamos para o associado, conforme especificado na instrução, PA10-IT12.

2.2.7. INFORMA ASSOCIADO

Expedimos para os segurados, todos os documentos oriundos da seguradora, competentes à inclusão, alteração, exclusão, revalidação, recusa de seguro, conforme instrução PA10-IT12.

2.2.8. RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE SINISTRO

Ao recebermos uma solicitação de sinistro do associado ou beneficiário, informamos a relação de documentos, que o mesmo deve encaminhar, conforme consta na instrução, PA10-IT14.

2.2.9. RECEBE E REPASSA SOLICITAÇÃO - JUSPREV

Ao recebermos uma solicitação do associado quanto ao produto Jusprev, orientamos ligar diretamente na própria entidade, conforme PA10-IT13.

	PROCESSO	Código: PA10 Revisão: 4.0 Publicação: 04/02/2025
	SEGURO DE VIDA	Página: 3/3

3. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	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	% de renovações de apólices	nº de apólices renovadas/nº total de apólices*100%	5%	Mensal	Contagem do nº de apólices renovadas no mês	Coordenação

4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Não são gerados registros, na execução deste processo.

5.HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Itens Atualizados
0.0	21/03/2014	Elaboração do documento
1.0	05/08/2017	Revisão geral do Documento
2.0	29/09/2023	Revisão geral do Documento
3.0	11/01/2024	Alteração do código do documento de PA11 para PA10
4.0	04/02/2025	Alteração do indicador de: "nº de inclusões no Seguro de Vida" para: "% de renovações de apólices" e retirado o indicador "Nº de alterações realizadas dentro de 30 dias"

6. APROVAÇÕES

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