

	PROCESSO	Código: PA11 Revisão: 3.0 Publicação: 31/07/2026
	SEGUROS DE AUTOMÓVEIS E RAMOS ELEMENTARES	Página: 1/2

1. OBJETIVO

Descrever quais são os documentos que descrevem como é realizado o atendimento do associado/segurado, pelo departamento de Seguros de Auto e Ramos Elementares.

2. PROCEDIMENTO

2.1 FLUXO DO PROCESSO

Os fluxos dos processos de Seguros de Auto e RE, encontram-se disponíveis nas instruções de trabalho do processo de seguro de auto e ramos elementares.

2.2 DESCRIÇÃO

O atendimento ao associado/segurado é recepcionado por telefone, e-mail, WhatsApp, ou pessoalmente, e é realizado conforme descrito nas instruções abaixo.

2.2.1 GERIR DEMANDAS DE INCLUSÃO, SUSSTITUIÇÃO, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO.

As demandas de inclusão, substituição, alteração e cancelamento de propostas de seguros de auto e ramos elementares, são realizadas conforme instrução PA11-IT01.

2.2.2 GERIR RENOVAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS DE AUTO E RE

As demandas de renovação e formalização de propostas são realizadas conforme instrução PA11-IT02.

2.2.3 CONFERÊNCIA E ARQUIVO DE PROCESSOS DE SEGUROS DE AUTO E RE

A conferência e o arquivamento dos processos de seguros de auto e ramos elementares, são realizados conforme instrução PA11-IT03.

2.2.4 GERIR RECEBIMENTO DE COMISSÕES DE SEGUROS DE AUTO E RE

O recebimento de comissões pela corretora, ocorre conforme instrução PA11-IT04.

2.2.5 RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE SINISTRO DE AUTO E RE

As solicitações de sinistro de auto e ramos elementares, são atendidas conforme instrução PA11-IT05.

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

	PROCESSO	Código: PA11 Revisão: 3.0 Publicação: 31/07/2026
	SEGUROS DE AUTOMÓVEIS E RAMOS ELEMENTARES	Página: 2/2

4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Não são gerados registros, na execução deste processo.

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
3.0	31/07/2026	Revisão geral do documento

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Coordenador de Seguros/ Auditor(a) de Processos	Gerente Executiva de Relacionamento