

	INSTRUÇÃO	Código: PA11-IT05 Revisão: 3.0 Publicação: 31/07/2026
		Página: 1/3

1. OBJETIVO

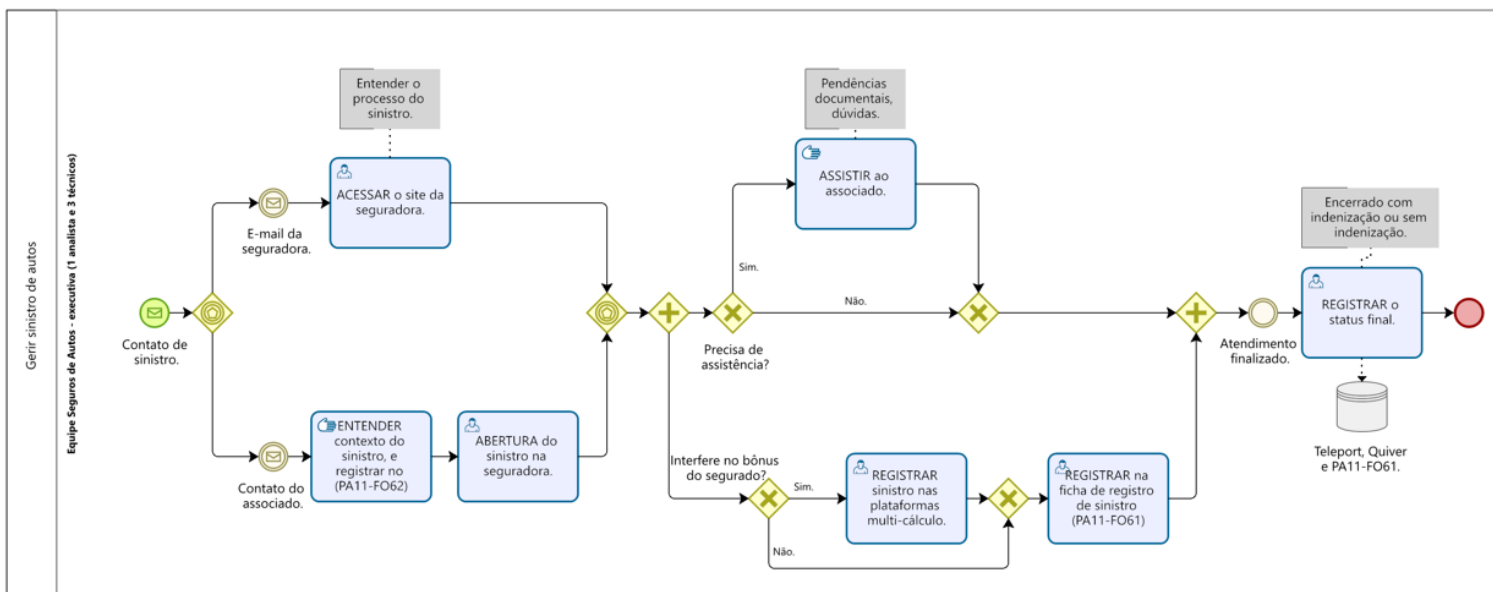
Descrever as atividades necessárias para atender às demandas de sinistros, e o arquivamento dos registros aplicáveis.

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. DESCRIÇÃO E FLUXO DO PROCESSO

2.1 FLUXO DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE SINISTRO DE AUTO



2.2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO - GERIR SINISTRO DE AUTO

O processo é iniciado à partir do contato da seguradora ou do associado, informando a ocorrência de sinistro, que pode abranger indenização integral, perda parcial, responsabilidade civil facultativa para terceiros, roubo ou furto. Quando a demanda chegar por e-mail da seguradora, a equipe deve acessar o site da seguradora para compreender o andamento e as exigências do processo. Quando o contato for realizado pelo associado, deve entender o contexto do sinistro com o segurado, registrar o atendimento no PA11-FO62, com as informações do sinistro e em seguida proceder com a abertura do sinistro na seguradora.

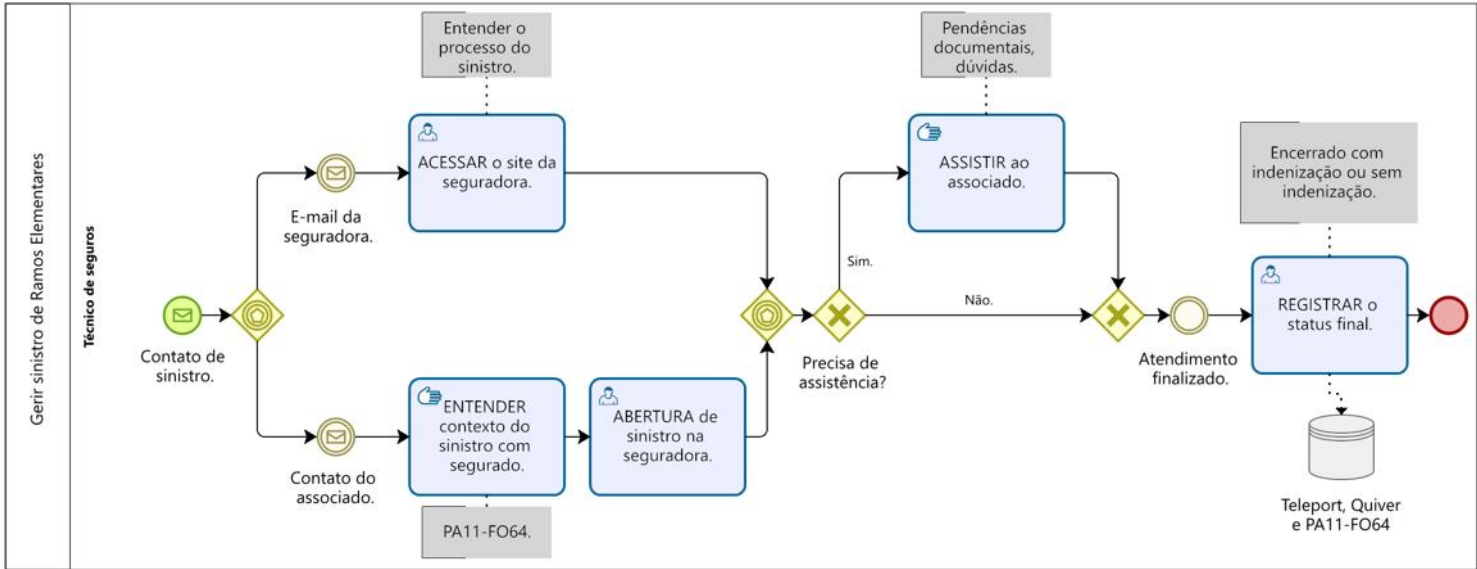
Depois da abertura ou da análise do caso, deve verificar se o associado precisa de assistência. Quando houver necessidade, a equipe deve assisti-lo no tratamento de pendências documentais, dúvidas e demais providências. Caso não seja necessária assistência, o processo segue diretamente para as etapas de registro.

Também deve ser verificado se o sinistro interfere no bônus do segurado. Quando houver interferência, o sinistro deve ser registrado nas plataformas de multicálculo. Quando não houver, essa etapa não é necessária. Em ambos os casos, a equipe deve registrar o atendimento na planilha.

	INSTRUÇÃO	Código: PA11-IT05 Revisão: 3.0 Publicação: 31/07/2026
		Página: 2/3

Após a finalização do atendimento, deve registrar o status final no Sistema APMP, no Quiver e na PA11-FO61- Planilha de Controle de Sinistros, indicando o encerramento do caso com ou sem indenização.

3. FLUXO DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE SINISTRO DE RAMOS ELEMENTARES



3.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO - GERIR SINISTRO DE RAMOS ELEMENTARES

O processo é iniciado a partir de um contato de sinistro. Quando a demanda chegar por e-mail da seguradora, o técnico de seguros deve acessar o site da seguradora para entender o processo do sinistro. Quando o contato for realizado pelo associado, deve entender o contexto do sinistro com o segurado, utilizando o PA11-FO64 para realizar as devidas informações do sinistro, e proceder com a abertura do sinistro na seguradora.

Depois da abertura ou da análise do caso, deve verificar se o associado precisa de assistência. Quando houver necessidade, deve assisti-lo no tratamento das pendências, como dúvidas, documentais a serem enviados e outras providências, quando necessário. Caso não seja necessária assistência, o atendimento segue diretamente para a finalização.

Ao final, deve registrar o status final no Teleport, no Quiver e na PA11-F064, indicando o encerramento do caso com indenização ou sem indenização.

4. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA11-FO61	Seguros	Drive J:	Eletrônica	Backup diário	Por ano	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	N/A	N/A
PA11-FO62	Seguros	Drive J:	Eletrônica	Backup diário	Por ano	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	N/A	N/A
PA12-FO64	Seguros	Drive J:	Eletrônica	Backup diário	Por ano	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	N/A	N/A

	INSTRUÇÃO	Código: PA11-IT05 Revisão: 3.0 Publicação: 31/07/2026
	RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE SINISTRO DE AUTO E RE	Página: 3/3

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	14/02/2014	Elaboração do documento
1.0	08/08/2014	Alteração no texto item 3.0
2.0	24/10/2023	Revisão do item 2.2
3.0	31/07/2026	Revisão geral do documento

6. APROVAÇÕES

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