

Manual Completo de Fluxos Operacionais

Departamento de Evento e Sinistro - Grupo MMB

Versão: 2.0

Data: Outubro/2025

Responsável: Coordenação de Processos e Compliance

Índice

1. [Introdução](#)
 2. [Sistemas Utilizados](#)
 3. [Fluxo Operacional Geral](#)
 4. [Fluxos Detalhados por Sistema](#)
 5. [Processos Especiais](#)
 6. [Integrações entre Sistemas](#)
 7. [KPIs e Metas](#)
 8. [Checklist de Auditoria](#)
 9. [Contatos e Parceiros](#)
-

Introdução

Este manual apresenta os fluxos operacionais completos do Departamento de Evento e Sinistro do Grupo MMB. O documento detalha o passo a passo de cada processo e a utilização de todos os sistemas envolvidos, servindo como guia de referência para a equipe e base para treinamento de novos colaboradores.

O departamento é responsável pela análise, regulação e autorização de reparos de veículos sinistrados, além de processos especiais como Socorro Mútuo Total (SMT), leilão de veículos, rastreamento, assistência 24h e vistorias.

Sistemas Utilizados

Sistema Principal

SGA (Hinova Soluções Digitais)

Sistema central de gestão de processos que centraliza todas as operações do departamento.

Principais Funcionalidades: - Registro e acompanhamento de processos - Consulta de cobertura, adesão e pagamentos - Histórico completo do associado - Registro de pareceres técnicos - Emissão de termos (quitação, negativa, etc.) - Controle de documentação - Alteração de status do processo - Geração de relatórios gerenciais

Usuários: Todos os membros do departamento.

Sistemas Especializados

Cilia - Sistema de Regulação

Plataforma para análise técnica de danos e orçamentos.

Principais Funcionalidades: - Acesso à tela de fluxo de orçamentos - Consulta de orçamentos (por sinistro, placa, cliente) - Download de relatórios em PDF - Atribuição/reatribuição de perito ou analista - Distribuição de orçamentos - Inclusão de fotos do Visto - Cadastro de parecer técnico - Módulo de consulta de peças - Verificação de coerência técnica - Análise de duplicidade e nexos causais

Usuários: Leonardo (Supervisor), Fernanda (Analista).

Gestão Segura

Sistema de sincronização de processos e orçamentação com oficinas credenciadas.

Principais Funcionalidades: - Sincronização automática com SGA - Orçamentação com oficinas credenciadas - Negociação de valores - Prazo padrão: 3 dias para retorno - Comunicação via WhatsApp (Movimento + BR & Gestão Segura) - Acompanhamento na esteira do sistema - Cobrança de prazos

Usuários: Leonardo, Fernanda.

Visto

Sistema de fotos de vistoria inicial para identificação de danos.

Principais Funcionalidades: - Recebimento de fotos de danos - Identificação de danos iniciais - Fotos realizadas por associados ou terceiros - Integração com SGA e Cilia

Usuários: Patricia (análise), todos (consulta).

Trello

Gestão de cards e acompanhamento de processos.

Principais Funcionalidades: - Criação de cards para cada processo - Template: "Inicial-Complemento" - Organização por status - Acompanhamento de prazos - Notificações de vencimento

Usuários: Todos os membros do departamento.

Discord

Comunicação interna entre departamentos.

Canais Principais: - **regulagem-atendimento-beneficios:** Comunicação com atendimento - **regulagem-supervisão:** Comunicação com supervisores - **regulagem-financeiro:** Tratativas financeiras e programações - **juridico-regulagem:** Casos jurídicos e pareceres - **regulagem-goyaz:** Comunicação com regional GOYAZ - **regulagem-interno:** Comunicação interna da equipe

Usuários: Todos os membros do departamento.

Clicksign

Assinatura digital de documentos.

Principais Funcionalidades: - Envio de termos para assinatura - Recebimento de documentos assinados - Validação de assinaturas digitais - Armazenamento seguro

Tipos de Documentos: - Termo de quitação - Termo de negativa - Autorizações de reparo - Contratos e acordos

Usuários: Fabiana (Coordenadora), Amanda (Supervisora), Leonardo (Supervisor).

Planilhas Google (Servidor Z:)

Armazenamento e controle operacional.

Principais Planilhas: 1. **Controle Mensal:** Registro de todos os processos do mês 2. **Hinova Cash:** Controle de acordos e pagamentos 3. **Relatório de Veículos no Pátio:** Controle de leilão 4. **Controles SMT:** Gestão de processos de Socorro Mútuo Total

Usuários: Todos os membros do departamento.

Sistemas Especializados por Área

SGR (Sistema de Gestão de Rastreamento)

Gestão de rastreadores e instalações.

Usuário: Patricia.

CRM (Power CRM)

Gestão de leads e vistorias.

Usuário: Patricia.

Infinity System (WebAssist)

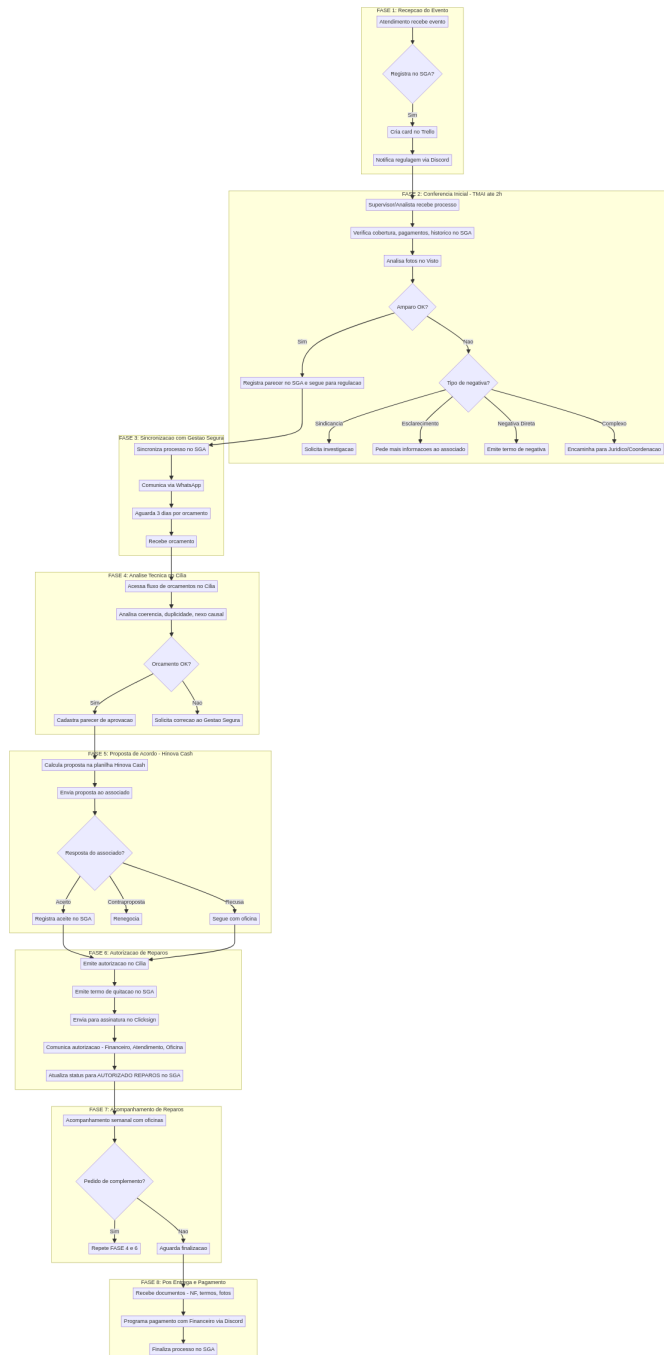
Sistema de assistência 24h.

Usuário: Patricia.



Fluxo Operacional Geral

O fluxo operacional do departamento é dividido em 8 fases principais, desde a recepção do evento até o pagamento e encerramento do processo.



FASE 1: Recepção do Evento

O processo inicia quando o associado entra em contato com o departamento de atendimento para relatar um evento (sinistro, roubo, furto, etc.).

Responsável: Departamento de Atendimento

Ações: 1. Associado entra em contato (telefone, WhatsApp, e-mail) 2. Atendente registra o evento no **SGA** 3. Atendente cria card no **Trello** (Regulação | Inicial-Complemento) 4. Atendente notifica a regulação via **Discord** (canal: regulação-atendimento-benefícios)

Informações Coletadas: - Dados do associado - Placa do veículo - Data e hora do evento - Local do evento - Dinâmica do acidente - Fotos iniciais (se disponíveis)

Prazo: Imediato (no momento do contato).

FASE 2: Conferência Inicial (TMAI ≤ 2h)






Primeira análise do processo para verificar amparo e cobertura.

Responsáveis: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Sistema: SGA + Visto

Ações: 1. Acessar o processo no **SGA** 2. Verificar cobertura e adesão 3. Verificar pagamentos em dia 4. Consultar histórico do associado 5. Analisar dinâmica do acidente 6. Visualizar fotos de vistoria no **Visto** 7. Criar pasta no servidor **Z:** (d_sinistro/[ano]/[mês]/[processo])

Prazo: Até 2 horas após recebimento (TMAI).

Possíveis Resultados: -  **Amparo OK:** Seguir para regulação -  **Sindicância:** Investigação necessária -  **Pedido de Esclarecimento:** Solicitar informações adicionais -  **Negativa:** Sem amparo -  **Encaminhar para Jurídico/Coordenação:** Casos complexos

FASE 3: Sincronização com Gestão Segura

Envio do processo para orçamentação com oficinas credenciadas.

Responsável: Fernanda (Analista) ou Leonardo (Supervisor)

Sistema: SGA → Gestão Segura

Ações: 1. Sincronizar processo no **SGA** (histórico de registro) 2. Informar prazo de retorno: **3 dias** 3. Comunicar via **WhatsApp** (grupo: Movimento + BR & Gestão Segura) 4. Aguardar orçamentação e negociação

Prazo: 3 dias para retorno do Gestão Segura.

FASE 4: Análise Técnica no Sistema Cilia



Análise detalhada do orçamento recebido para verificar coerência técnica.

Responsável: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Sistema: Cilia

Ações: 1. Acessar a **Tela de Fluxo de Orçamentos** 2. Consultar orçamento (por sinistro, placa ou cliente) 3. Baixar **Relatório do Orçamento em PDF** 4. Verificar se perito/analista está correto 5. Realizar análise técnica detalhada

Verificações: - **Coerência técnica:** Os danos são compatíveis com a dinâmica? - **Duplicidade de peças:** Há peças repetidas no orçamento? - **Nexo causal:** Todos os danos são decorrentes do evento? - **Itens desnecessários:** Há itens que não precisam ser trocados? - **Valores:** Os valores estão dentro da média de mercado?

Resultado: -  **Aprovado:** Seguir para proposta de acordo -  **Reprovado:** Solicitar correção ao Gestão Segura

FASE 5: Proposta de Acordo (Hinova Cash)

Cálculo e envio de proposta de acordo financeiro ao associado.

Responsável: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Sistema: Planilha Hinova Cash

Ações: 1. Acessar a **Planilha Hinova Cash** (Google Sheets) 2. Inserir valor do orçamento aprovado 3. Sistema calcula proposta de acordo (baseado na tabela) 4.

Registrar proposta no **SGA** 5. Enviar proposta ao associado (via atendimento)

Possíveis Respostas: -  **Aceito:** Acordo fechado -  **Contraproposta:** Renegociação -  **Recusa:** Seguir com oficina

FASE 6: Autorização de Reparos

Emissão de autorização e termos para início dos reparos.

Responsável: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Sistemas: Cilia + SGA + Clicksign

Ações: 1. Emitir **PDF de Autorização de Reparos** no Cilia 2. Emitir **Termo de Quitação** no SGA 3. Enviar para assinatura via **Clicksign** 4. Comunicar autorização: - **Financeiro:** via Discord (regulagem-financeiro) - **Atendimento:** via Discord (regulagem-atendimento-benefícios) - **Oficina:** via e-mail 5. Atualizar status para "**AUTORIZADO REPAROS**" no SGA

FASE 7: Acompanhamento de Reparos

Monitoramento semanal do andamento dos reparos nas oficinas.

Responsável: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Frequência: Toda segunda-feira

Ações: 1. Gerar relatório de processos em reparo no **SGA** 2. Enviar e-mail para todas as oficinas solicitando: - Status do veículo - Data prevista de entrega - Alterações e justificativas - Fotos do andamento 3. Verificar retornos (prazo: terça-feira até 12h) 4. Atualizar status no **SGA**

Pedido de Complemento: Quando a oficina identifica danos ocultos, o processo retorna para as FASES 3, 4 e 6.

FASE 8: Pós Entrega e Pagamento

Recebimento de documentos e programação de pagamento.

Responsável: Leonardo (Supervisor) ou Fernanda (Analista)

Documentos Necessários: 1. **Nota Fiscal** da oficina 2. **Autorizações assinadas** 3. **Termo de quitação assinado** (Clicksign) 4. **Fotos do veículo reparado**

Ações: 1. Conferir documentação 2. Arquivar na pasta do processo (Z:) 3. Enviar documentação para **Financeiro** via **Discord** 4. Aguardar programação de pagamento (prazo: 24h) 5. Alterar situação para "**ENCERRADO**" no SGA

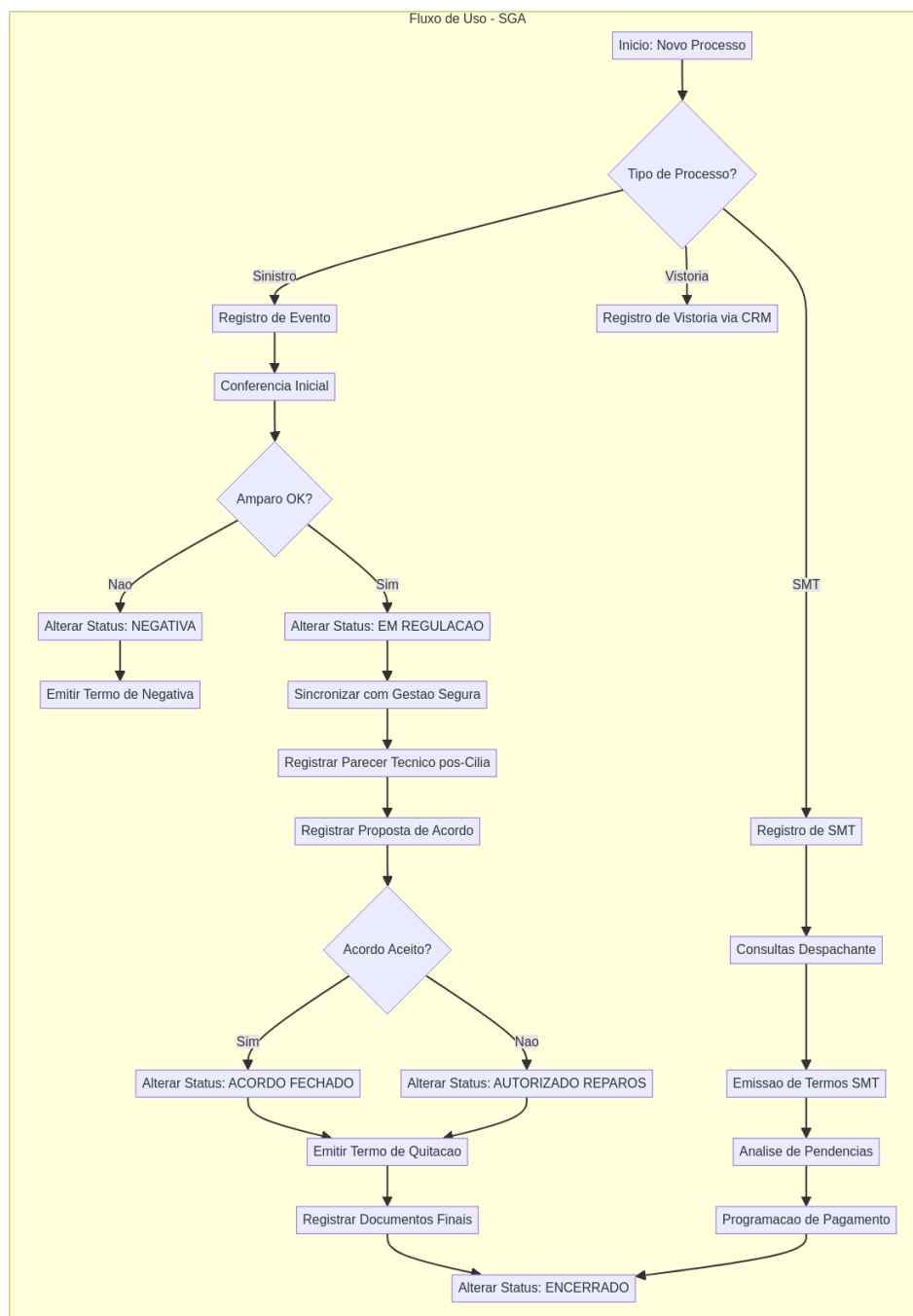
Prazos de Pagamento: - **Oficinas credenciadas:** Faturado (conforme contrato) - **Oficinas não credenciadas:** 10 dias após finalização



Fluxos Detalhados por Sistema

Fluxo de Uso - SGA

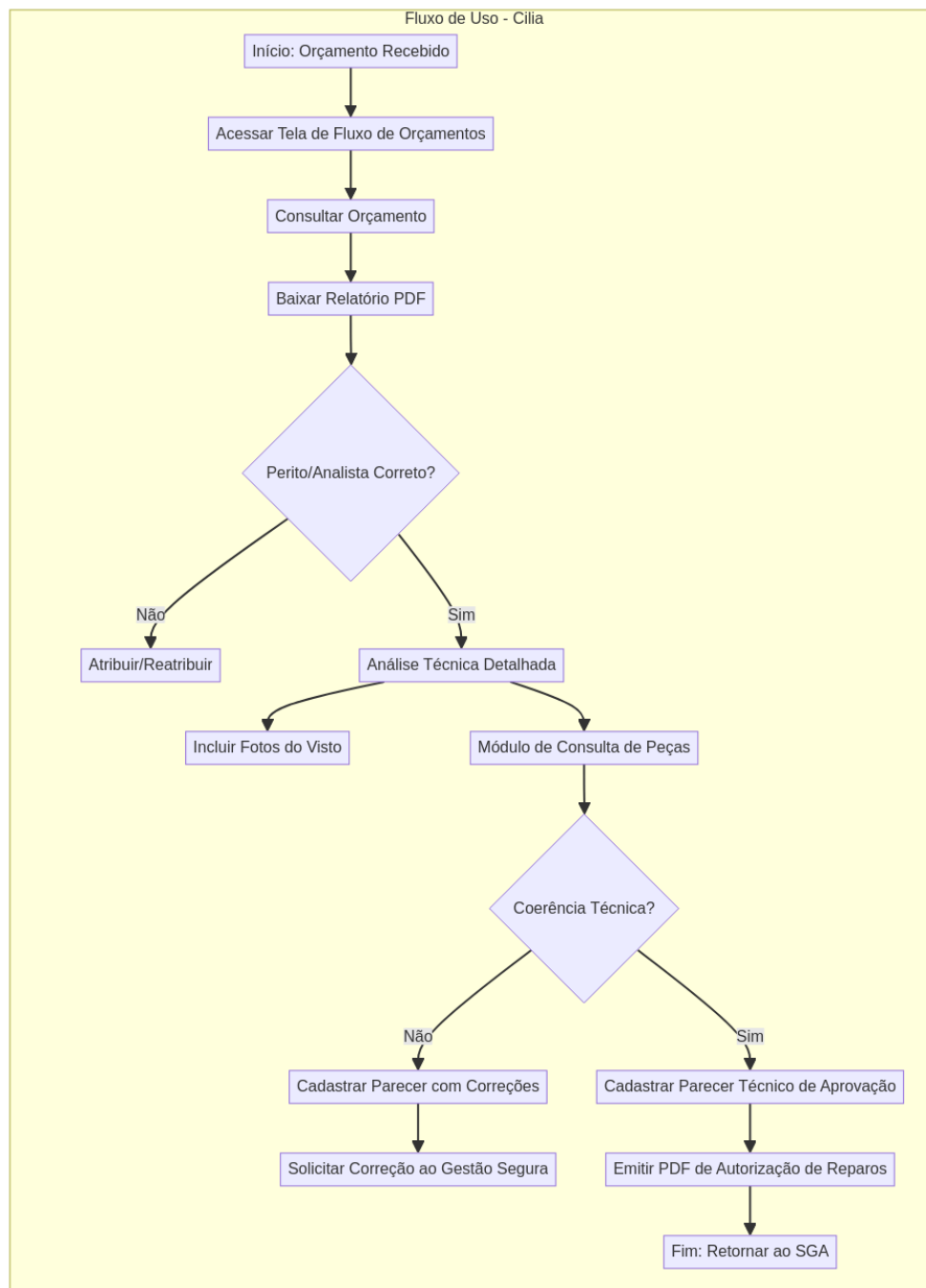
O SGA é o sistema central que gerencia todo o ciclo de vida de um processo.



Principais Operações: 1. **Registro de Processos:** Sinistro, SMT, Vistoria 2. **Conferência Inicial:** Verificação de amparo 3. **Alteração de Status:** Acompanhamento do processo 4. **Emissão de Termos:** Quitação, negativa, etc. 5. **Sincronização:** Integração com Gestão Segura 6. **Encerramento:** Finalização do processo

Fluxo de Uso - Cilia

O Cilia é utilizado exclusivamente para análise técnica de orçamentos.



Principais Operações: 1. Acesso ao Fluxo de Orçamentos 2. Consulta de Orçamentos 3. Download de Relatórios 4. Atribuição de Perito/Analista 5. Análise Técnica Detalhada 6. Inclusão de Fotos do Visto 7. Consulta de Peças 8. Cadastro de Parecer Técnico 9. Emissão de Autorização de Reparos

Fluxo de Uso - Gestão Segura

O Gestão Segura é o intermediário entre a regulamentação e as oficinas credenciadas.

Principais Operações: 1. **Sincronização com SGA:** Recebimento automático de processos 2. **Orçamentação:** Envio para oficinas credenciadas 3. **Negociação:** Ajuste de valores 4. **Retorno:** Envio de orçamento para regulagem (prazo: 3 dias) 5. **Comunicação:** WhatsApp (Movimento + BR & Gestão Segura)

Processos Especiais

Socorro Mútuo Total (SMT)

Processo para perda total do veículo (roubo, furto, incêndio, colisão grave).

Responsável: Amanda (Supervisora)

Etapas: 1. **Abertura e Consulta:** DETRAN, SENATRAN, AUTOCORP 2. **Emissão de Termos:** Perda Total e Quitação 3. **Conferência de Documentação:** CNH, CRLV, comprovantes 4. **Análise de Pendências:** IPVA, multas, financiamento 5. **Remoção para COPART:** Leilão de veículos 6. **Análise de Antecipação:** Pagamento antecipado (se solicitado) 7. **Auditoria Jurídica:** Casos com restrições 8. **Emissão de Termo Final:** Quitação definitiva 9. **Baixa de Gravame:** Despachante 10. **Programação de Pagamento:** Financeiro

Leilão de Veículos

Gestão de veículos destinados a leilão.

Responsável: Amanda (Supervisora)

Parceiro: COPART

Etapas: 1. **Entrada no Pátio:** Registro e documentação 2. **Aprovação da Diretoria:** Autorização para leilão 3. **Acompanhamento de Vendas:** 7 dias após leilão 4. **Controle de Valores:** Notas fiscais e pagamentos

Rastreamento

Gestão de instalação e monitoramento de rastreadores.

Responsável: Patricia (Analista)

Sistema: SGR

Tipos: - **Associação:** Pooltrack, CGE Mossoró, GS Proseg, Hinova Localização, Paser Sab Brasil - **Particular:** Somatrack

Prazos: - **Goiânia:** 24 horas - **Fora de Goiânia:** 72 horas

Atividades: - Agendamento de instalações - Acompanhamento de ativações - Gestão de boletos - Fechamento mensal com prestadores

Assistência 24h

Gestão de assistência emergencial 24 horas.

Responsável: Patricia (Analista)

Parceiro: Infinity

Sistema: Infinity System (WebAssist)

Atividades: - Acompanhamento diário de atendimentos - Gestão de saldo emergencial (Banco Inter) - Fechamento mensal com prestadores - Análise de reembolsos

Vistoria

Análise de vistorias para adesão, substituição, reativação, etc.

Responsável: Patricia (Analista)

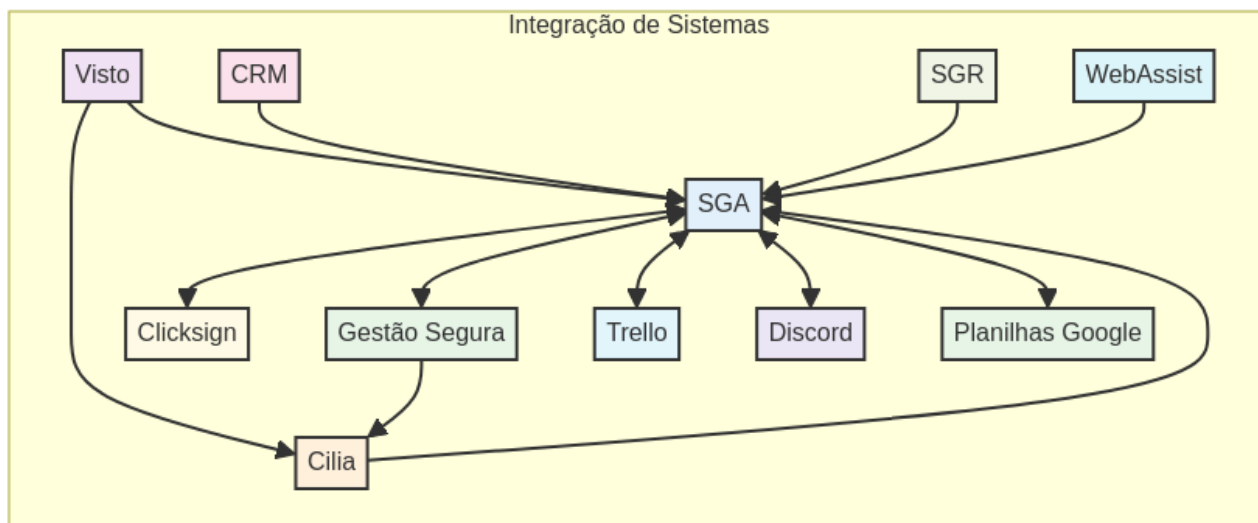
Sistemas: CRM (Power CRM), Visto

Tipos: - Adesão (novo associado) - Substituição (troca de veículo) - Reativação (retorno após cancelamento) - Troca de Plano (mudança de cobertura) - Inadimplência (regularização)

Prazo de Análise: 15 minutos

Documentação Obrigatória: - CNH do associado - CRLV do veículo - Comprovante de endereço

Integrações entre Sistemas



Integração 1: SGA ↔ Gestão Segura

Tipo: Sincronização automática

Fluxo: 1. Processo registrado no **SGA** 2. Sincronização automática com **Gestão Segura** 3. Gestão Segura envia orçamento 4. Orçamento retorna ao **SGA**

Integração 2: Visto → Cilia

Tipo: Inclusão manual de fotos

Fluxo: 1. Fotos de vistoria no **Visto** 2. Analista acessa **Cilia** 3. Inclui fotos do **Visto** no parecer técnico

Integração 3: SGA → Clicksign

Tipo: Envio de documentos para assinatura

Fluxo: 1. Termo gerado no **SGA** 2. Enviado automaticamente para **Clicksign** 3. Associado assina digitalmente 4. Documento retorna ao **SGA**

Integração 4: CRM → SGA

Tipo: Exportação de dados de vistoria

Fluxo: 1. Vistoria aprovada no **CRM** 2. Dados exportados para o **SGA** 3. Processo de adesão criado automaticamente



KPIs e Metas

KPI 1: TMAI (Tempo Médio de Análise Inicial)

Meta: ≤ 2.0 horas

Medição: Tempo entre recebimento do processo e conferência inicial.

KPI 2: TMAR (Tempo Médio até Autorização de Reparos)

Meta: ≤ 72 horas

Medição: Tempo entre recebimento do processo e autorização de reparos.

KPI 3: Taxa de Retrabalho

Meta: $\leq 5.0\%$

Medição: Percentual de processos que precisaram de retrabalho (correções, complementos).

KPI 4: Conformidade Documental

Meta: 100%

Medição: Percentual de processos com documentação completa.

KPI 5: Prazo SMT

Meta: $\geq 95.0\%$

Medição: Percentual de processos SMT finalizados dentro do prazo.







KPI 6: Resposta Financeiro

Meta: ≤ 24 horas



Medição: Tempo de resposta do financeiro para programações de pagamento.

Checklist de Auditoria Mensal



Gestão de Processos

1.  Registro no SGA no dia do recebimento
2.  Análise inicial dentro de 2h (TMAI)
3.  Parecer técnico registrado no SGA
4.  Orçamentos validados no Sistema Cilia
5.  Sincronização com Gestão Segura (prazo 3 dias)
6.  Acompanhamento semanal de oficinas (segunda-feira)

Gestão de Documentos

1.  Arquivamento correto no servidor Z: (d_sinistro)
2.  Atualização de planilhas (Controle Mensal e Hnova Cash)

Comunicação

1.  Uso exclusivo de canais Discord oficiais
2.  Comunicação com Financeiro via discord regulagem-financeiro

Jurídico

1. ☒ Pareceres jurídicos dentro de 24-48h quando aplicável
2. ☒ Notificações e comunicados aprovados pela Diretoria

Financeiro

1. ☒ Programações de pagamento respondidas em até 24h úteis
2. ☒ Pagamento de oficinas em até 10 dias após finalização

SMT

1. ☒ Consultas no DETRAN/SENATRAN/AUTOCORP realizadas
2. ☒ Documentação completa antes de envio ao despachante

Rastreamento

1. ☒ Instalações dentro do prazo (24h Goiânia, 72h fora)
2. ☒ Fechamento mensal com prestadores conferido

Assistência 24h

1. ☒ Acompanhamento diário de atendimentos
2. ☒ Saldo emergencial Banco Inter monitorado

Vistoria

1. ☒ Vistorias analisadas no prazo (15 minutos)
2. ☒ Documentação obrigatória conferida (CNH, CRLV, Comp. Endereço)

Auditoria

1. ☒ Auditoria mensal realizada pela Coordenação
 2. ☒ POPs revisados semestralmente
-

Contatos e Empresas Parceiras

Oficinas Credenciadas

- **Gestão Segura:** Sistema de orçamentação

Rastreamento

- **Pooltrack:** Goiânia
- **CGE Mossoró:** Rio Grande do Norte
- **GS Proseg:** Paraíba
- **Hinova Localização Garantida:** SP/RJ
- **Paser Sab Brasil:** Fortaleza-CE
- **Somatrack:** Rastreamento particular

Assistência 24h

- **Infinity:** Sistema WebAssist

Leilão

- **COPART:** Leilão de veículos

Despachante

- Consultas DETRAN, SENATRAN, AUTOCORP



Conclusão

Este manual apresenta os fluxos operacionais completos do Departamento de Evento e Sinistro, detalhando o uso de todos os sistemas e as integrações entre eles. A documentação serve como guia de referência para a equipe e base para treinamento de novos colaboradores.

Todos os processos descritos neste manual foram extraídos dos 5 POPs oficiais do departamento e consolidados em um único documento de referência.

Para dúvidas ou sugestões de melhoria, entre em contato com a Coordenação de Processos e Compliance.

Versão: 2.0

Data: Outubro/2025

Responsável: Coordenação de Processos e Compliance

Grupo MMB - Administradora Mutual de Proteção Patrimonial