

Este documento foi gerado pela Manus AI, com base nos processos e sistemas descritos nos POPs.

# Manual de Treinamento

## Departamento de Evento e Sinistro

**Público-Alvo:** Novos colaboradores (Analistas e Supervisores)

**Versão:** 1.0

### 1. Bem-vindo ao Departamento!

Este manual é o seu guia para entender os processos, sistemas e a cultura do nosso departamento. Nosso objetivo é oferecer um serviço de excelência aos nossos associados, e você é parte fundamental disso.

### 2. Visão Geral do Processo

O fluxo de um sinistro passa por várias etapas, desde a recepção até o encerramento. É crucial entender o seu papel em cada fase.

**Fluxo Simplificado:** 1. **Recepção:** O evento é registrado pelo Atendimento. 2. **Análise:** Você realiza a análise técnica e documental. 3. **Decisão:** O processo é aprovado, negado ou encaminhado. 4. **Execução:** O reparo é autorizado e o pagamento efetuado. 5. **Encerramento:** O processo é arquivado.

(Consulte o [POP\\_Completo\\_Sinistro.pdf](#) para o fluxo detalhado)

## 3. Guia Rápido dos Sistemas

---

Você usará 8 sistemas principais no seu dia a dia. É essencial conhecê-los bem.

### 3.1. SGA (Hinova)

- **O que é?** Nosso sistema central de gestão.
- **O que fazer?** Registrar pareceres, anexar documentos, consultar históricos.

### 3.2. Cilia

- **O que é?** Plataforma para análise de orçamentos.
- **O que fazer?** Analisar danos, consultar peças, cadastrar pareceres técnicos.

### 3.3. Gestão Segura

- **O que é?** Sistema para orçamentação externa.
- **O que fazer?** Enviar processos para orçamento e acompanhar o retorno em 3 dias.

### 3.4. Visto

- **O que é?** Sistema de fotos de vistoria.
- **O que fazer?** Analisar as fotos de danos iniciais.

### 3.5. Trello

- **O que é?** Gestor de tarefas.
- **O que fazer?** Acompanhar seus processos nos cards e atualizar o status.

### 3.6. Discord

- **O que é?** Nossa ferramenta de comunicação interna.
- **O que fazer?** Comunicar-se com outros departamentos e receber notificações.

### 3.7. Clicksign

- **O que é?** Plataforma de assinaturas digitais.
- **O que fazer?** Enviar e receber termos para assinatura.

### 3.8. Planilhas Google (Z:)

- **O que é?** Nosso servidor de arquivos.
  - **O que fazer?** Arquivar documentos e consultar planilhas de controle.
- 

## 4. Passo a Passo: Análise de um Novo Processo

---

1. **Receba a notificação** no Discord e no Trello.
  2. **Acesse o SGA** e localize o processo.
  3. **Realize a conferência inicial** em até 2 horas:
    - Verifique cobertura, pagamentos, histórico.
  4. **Acesse o Cilia** para analisar o orçamento:
    - Verifique peças, mão de obra e fotos.
  5. **Registre seu parecer técnico** no SGA, na aba "Análise".
  6. **Se houver dúvidas**, encaminhe para o seu supervisor.
  7. **Se aprovado**, altere o status no SGA para "AUTORIZADO REPAROS".
  8. **Comunique a decisão** via canais oficiais.
- 

## 5. Casos Práticos e Exemplos

---

(Seção a ser desenvolvida com casos reais anonimizados)

- **Caso 1:** Sinistro simples com aprovação direta.
  - **Caso 2:** Sinistro complexo que exigiu sindicância.
  - **Caso 3:** Negativa de cobertura por falta de amparo.
-

## 6. Perguntas Frequentes (FAQ)

---

- **O que fazer se um processo estiver parado há mais de 3 dias?**
  - *Resposta: Verifique o Trello e o SGA para identificar o responsável e o motivo. Se necessário, escale para o seu supervisor.*
  - **Como solicitar um parecer jurídico?**
  - *Resposta: No SGA, altere a situação do processo para "Análise Jurídica" e notifique o canal `juridico-regulagem` no Discord.*
  - **Onde encontro os modelos de e-mail?**
  - *Resposta: No servidor Z:, na pasta "Modelos de Comunicação".*
- 

## 7. Contatos Importantes

---

- **Coordenação (Fabiana):** Para dúvidas estratégicas e escalonamentos.
  - **Supervisão (Amanda/Leonardo):** Para dúvidas técnicas e de processo.
  - **Atendimento:** Para informações sobre o registro inicial do evento.
  - **Financeiro:** Para questões de pagamento.
  - **Jurídico:** Para pareceres e análises legais.
- 

**Bons estudos e bom trabalho!**