

Este documento foi gerado pela Manus AI, consolidando 5 POPs fornecidos em formato DOCX. As informações foram extraídas e reestruturadas para maior clareza e consistência.

Procedimento Operacional Padrão (POP)

Departamento de Evento e Sinistro

Versão: 2.0

Data de Emissão: 08/10/2025

Responsável pela Revisão: Coordenadora de Regulagem

1. Objetivo

Este documento estabelece o fluxo de trabalho, as responsabilidades e as rotinas do **Departamento de Evento e Sinistro** do Grupo MMB, garantindo a integridade dos processos, a eficiência da equipe e a conformidade com as diretrizes da empresa. O objetivo é padronizar as operações, desde a recepção de um evento até sua conclusão, assegurando um serviço de alta qualidade aos associados.

2. Organograma e Estrutura da Equipe

A equipe do departamento é estruturada para cobrir todas as fases do processo de sinistro, com papéis e responsabilidades bem definidos.

Cargo	Nome	Principais Responsabilidades
Coordenadora de Regulagem	Fabiana	Supervisão geral, gestão de KPIs, auditorias, decisões estratégicas.
Supervisora	Amanda	Gestão de SMT, leilões, processos jurídicos e análise de benefícios.
Supervisor	Leonardo	Análise técnica, autorização de reparos, gestão de orçamentos.
Analista de Regulagem	Fernanda	Análise técnica, sincronização com Gestão Segura, pareceres.
Analista Multifuncional	Patricia	Rastreamento, assistência 24h, vistorias, processos de vidro.

3. Fluxo Operacional Completo

O fluxo de trabalho é dividido em etapas claras, com prazos e responsáveis definidos. O diagrama abaixo ilustra o processo completo.

- ### Etapas Detalhadas:

5. **Parecer Técnico:** Um parecer é registrado no SGA com base na análise.
 6. **Decisão Estratégica:** Casos complexos são encaminhados para Sindicância, Análise Jurídica ou aprovação da Coordenação/Diretoria.
 7. **Autorização de Reparos:** Após a aprovação, a autorização é formalizada e comunicada à oficina e ao associado.
 8. **Pagamento e Encerramento:** O processo financeiro é iniciado e, após a conclusão, o processo é arquivado.
-

4. POPs por Função

4.1. Coordenadora (Fabiana)

- **Gestão de Equipe:** Gerenciar supervisores e analistas, realizar reuniões periódicas, avaliar desempenho e gerenciar conflitos.
- **Gestão de Processos:** Garantir cumprimento de prazos, validar processos antes do envio à diretoria, supervisionar emissão de termos via SGA.
- **Controle de Sistemas:** Garantir uso correto de SGA, Clicksign, Trello, Discord e planilhas.
- **Auditoria:** Realizar auditorias mensais e corrigir desvios.

4.2. Supervisora (Amanda)

- **SMT (Socorro Mútuo Total):** Validar documentação, controlar prazos de pagamento e apoiar a equipe em tratativas com despachantes e leilões.
- **Processos Jurídicos:** Atuar como ponto focal para o departamento jurídico, fornecendo documentação e pareceres.
- **Análise de Benefícios:** Realizar análises complexas de benefícios e negativas.

4.3. Supervisor (Leonardo)

- **Análise Técnica:** Supervisionar a análise de orçamentos, cotações e negociações.
- **Autorização de Reparos:** Validar e autorizar reparos dentro de sua alçada.

- **Gestão de Orçamentos:** Acompanhar o fluxo de orçamentos no Cilia e garantir a correta distribuição entre os analistas.

4.4. Analista de Regulagem (Fernanda)

- **Conferência Inicial:** Realizar a primeira análise do processo em até 2 horas.
- **Sincronização com Gestão Segura:** Enviar processos para orçamentação e acompanhar o retorno em até 3 dias.
- **Análise Técnica (Cilia):** Realizar a análise de danos, peças e orçamentos no sistema Cilia.
- **Parecer Técnico:** Registrar pareceres detalhados no SGA.

4.5. Analista Multifuncional (Patricia)

- **Rastreamento:** Gerenciar processos de rastreamento com os parceiros (Pooltrack, CGE Mossoró, etc.), com prazos de 24h (Goiânia) e 72h (fora).
- **Assistência 24h:** Acionar o parceiro Infinity System e acompanhar o atendimento.
- **Vistoria:** Acompanhar o processo de vistoria (prazo de 15 minutos) via sistema Visto.
- **Processos de Vidro:** Gerenciar os processos de reparo e troca de vidros.

5. Sistemas e Ferramentas

O departamento utiliza um conjunto de 8 ferramentas integradas para garantir a eficiência do processo.

- **SGA (Hinova):** Sistema central de gestão.
- **Cilia:** Plataforma de regulação e orçamentos.
- **Gestão Segura:** Sincronização e orçamentação externa.
- **Visto:** Sistema para registro fotográfico de vistorias.
- **Trello:** Gestão de tarefas e fluxo de trabalho.
- **Discord:** Comunicação interna entre equipes.

- **Clicksign:** Plataforma para assinaturas digitais.
- **Planilhas Google (Z):** Repositório de documentos e planilhas de controle.

6. Indicadores de Desempenho (KPIs)

KPI	Meta	Descrição
TMAI	≤ 2.0h	Tempo Médio de Análise Inicial pelo analista.
TMAR	≤ 72h	Tempo Médio até a Autorização final do reparo.
Retorno Gestão Segura	≤ 3 dias	Prazo para a Gestão Segura retornar com o orçamento.
Taxa de Retrabalho	≤ 5.0%	Percentual de processos que retornam para correção.
Conformidade Documental	100%	Todos os documentos necessários devem estar corretos.
Pagamento Oficinas	≤ 10 dias	Prazo para pagamento das oficinas após a conclusão.

7. Checklist de Auditoria Mensal

(Veja o documento `Checklist_Auditoria_Sinistro.pdf` para o formulário completo)

- **Gestão de Processos (6 itens):** Prazos, registros, etc.
- **Gestão de Documentos (2 itens):** Arquivamento, assinaturas.
- **Comunicação (2 itens):** Uso correto dos canais.
- **Jurídico (2 itens):** Encaminhamento e pareceres.
- **Financeiro (2 itens):** Lançamentos e pagamentos.
- **SMT (2 itens):** Documentação e prazos.
- **Rastreamento (2 itens):** Acionamento e acompanhamento.
- **Assistência 24h (2 itens):** Registro e solução.

- **Vistoria (2 itens):** Qualidade das fotos e prazos.
 - **Auditoria (2 itens):** Conformidade geral.
-

8. Revisão e Atualização

Este POP deve ser revisado **semestralmente** ou sempre que houver uma alteração significativa nas atividades do departamento. A responsabilidade pela revisão é da Coordenadora de Regulagem em conjunto com a Diretoria.