

Gerenciador de Propostas

Seja bem-vindo(a)!

Aqui você encontrará os conteúdos essenciais para sua Qualificação Profissional, que é composta por três etapas: Formação, Capacitação e Desenvolvimento.

A Mongeral Aegon investe continuamente em tecnologia e no aperfeiçoamento dos seus recursos humanos e, conseqüentemente, em suas equipes de trabalho, para a condução segura dos desafios da empresa. O sucesso da organização advém do desenvolvimento de seus profissionais, pois empresas bem-sucedidas são também organizações educadoras. Assim, a Mongeral Aegon busca, por meio de materiais especializados e de outras ferramentas, agregar conhecimento e aperfeiçoar a sua performance.

Esse conteúdo faz parte da etapa:

FORMAÇÃO – Conjunto de ações de aprendizagem que visam desenvolver competências necessárias para executar os processos de sua função.

CAPACITAÇÃO – Conjunto de ações de aprendizagem que visam desenvolver as competências necessárias para melhor executar os processos de sua função.

DESENVOLVIMENTO – Conjunto de ações de aprendizagem que visam desenvolver as competências necessárias para a execução dos processos de uma função que irá assumir no futuro.

Bom estudo!

Introdução

O processo de venda de um seguro de vida ou previdência passa por diversas etapas, antes que o proponente vire um segurado e a proposta se transforme efetivamente em inscrições dentro da empresa. Até que uma proposta seja aceita ou recusada, existe um procedimento de análise dos riscos e das condições comerciais, envolvendo diversos processos e áreas da seguradora. O sucesso das vendas efetuadas depende do perfeito alinhamento entre processos e análise.

*“Não se **gerencia** o que não se **mede**,
não se **mede** o que não se **define**,
não se **define** o que não se **entende**,
e não há **sucesso** no que não se **gerencia**.”
(William Edwards Deming)*

Considerando que o fluxo (ou caminho) percorrido pela proposta dentro da companhia é um processo, e que é necessário um gerenciamento adequado para garantir um bom desempenho a todo processo, foi mapeado o Ciclo de Vida da Proposta e desenvolvido o sistema Gerenciador de Propostas, com o objetivo de automatizar e controlar o processo de análise dos riscos e condições comerciais que envolvem a venda de um seguro, centralizando todas as ações e informações relevantes em uma única ferramenta, possibilitando a sua melhor gestão.

Para viabilizar uma aprendizagem dinâmica, objetiva e significativa, o conteúdo foi organizado em três módulos:

MÓDULO CICLO DE VIDA DA PROPOSTA NO GERENCIADOR

Nesta unidade, voltada para colaboradores da Matriz e das unidades, apresentaremos o Ciclo de Vida da Proposta, abordando o caminho percorrido por qualquer modelo de proposta Mongeral Aegon, e a atuação do Gerenciador em cada etapa da proposta, seus *status* e implicações desde a sua criação, passando pela distribuição, venda, análise, até as aceitações ou recusas.

Para complementar o estudo deste manual, e dinamizar o aprendizado, você contará também com uma vídeo-aula, contendo todos os conteúdos tratados.

MÓDULO ANALISTA DE RISCO

Direcionado aos Analistas de Risco da Matriz, este módulo tratará do sistema Gerenciador de Propostas e suas funcionalidades, com ênfase nas atividades de **Análise de Risco**, quando são observados os diversos aspectos da proposta, e se estão de acordo com as políticas de aceitação da empresa.

Por meio de uma vídeo-aula, vamos aprender como utilizar as funcionalidades do sistema relativas à atuação do Departamento de Análise de Risco no processo de análise e implantação das propostas, nos aspectos operacionais e de gestão.

MÓDULO UNIDADES DE PRODUÇÃO

Direcionado aos colaboradores das unidades de produção e dos parceiros, este módulo tratará das funcionalidades do Gerenciador de Propostas relativas ao acompanhamento e tratamento de pendências do processo de análise e implantação das propostas da companhia, não só do ponto de vista operacional, mas também com a possibilidade de gestão de indicadores, de acordo com a atuação de cada grupo de usuário. Assim como o Módulo Analista de Risco, este conteúdo será abordado no formato de vídeo-aula, dividindo-se em:

- **Unidade I – Funções Operacionais** → Voltado para a capacitação dos colaboradores do Apoio à Venda e Parceiros;
- **Unidade II – Funções Gerenciais** → Voltado para a capacitação das lideranças comerciais.

De agora em diante, você conhecerá todas as atividades necessárias para que atinja o seu objetivo: a correta análise e implantação das propostas. Assimile o conteúdo deste material e coloque em prática tudo o que absorveu. Afinal:

Conhecimento

Sala de Aula + Estudo Individual

+

Habilidade

Prática

+

Atitude

Comportamento

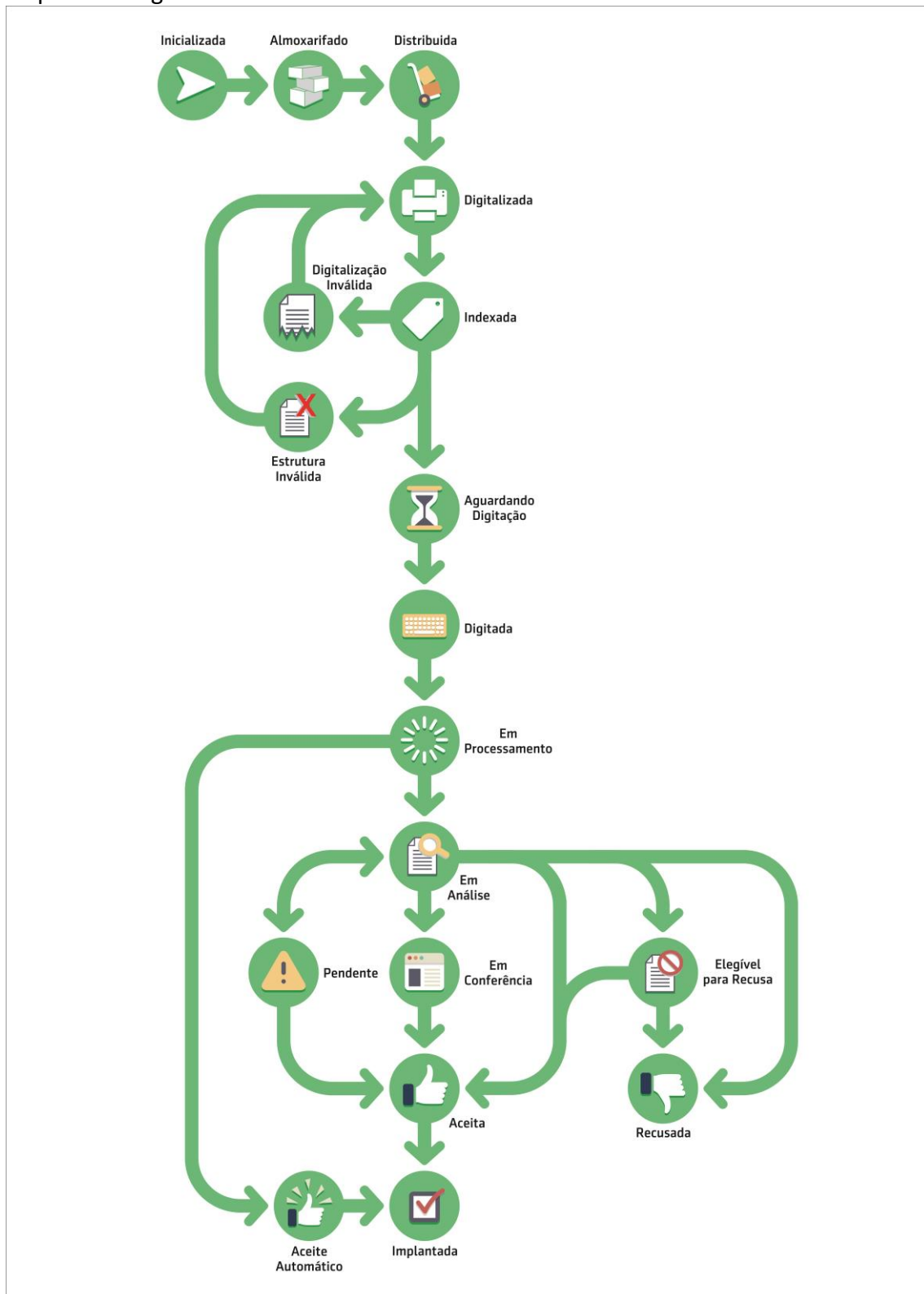
=

Competência para conduzir o processo de análise e implantação de propostas.

Módulo Ciclo de Vida da Proposta no Gerenciador

1. O Ciclo de Vida da Proposta e seus atores

Desde a solicitação à sua implantação, a proposta de seguro e/ou previdência da Mongeral Aegon percorre algumas etapas, chamadas *status*, apresentadas no esquema a seguir:



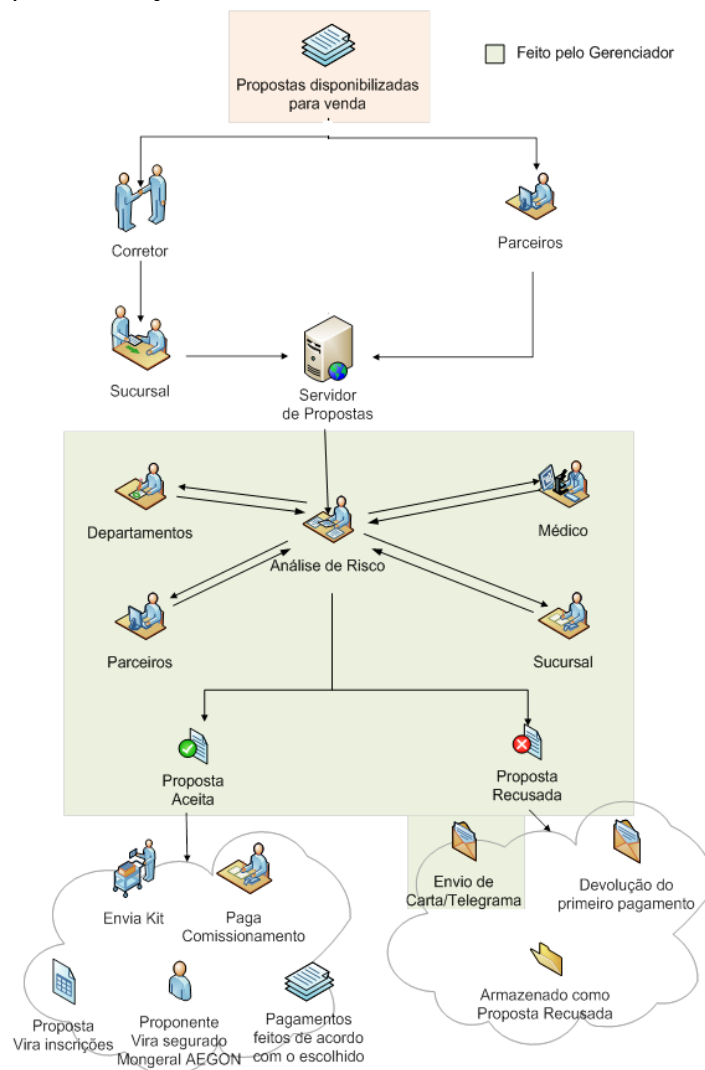
Cada *status* traduz o momento da proposta dentro do processo de análise e implantação da venda, e requer procedimentos específicos por parte dos colaboradores, de acordo com sua atuação. Os grupos atuantes nesse processo podem ser divididos em:

- ✓ Analistas de Risco;
- ✓ Unidades de Produção/Parceiros;
- ✓ Setores Internos (TI, Departamento Técnico Comercial, Médico, etc).

Os grupos de usuários possuem ações específicas dentro do ciclo de vida da proposta, porém estas ações são interligadas e o sucesso do processo depende do bom desempenho de todos os envolvidos.

2. O Gerenciador dentro do Ciclo de Vida da Proposta

Neste cenário, o Gerenciador de Propostas tem o objetivo de controlar, facilitar e agilizar o processo que vai da distribuição até a aceitação ou recusa da proposta, centralizando as informações e facilitando a gestão. Na figura a seguir, podemos visualizar o escopo de atuação do sistema:



3. Acesso ao Gerenciador de Propostas

O Gerenciador de Propostas pode ser acessado através da Internet, em qualquer computador ou dispositivo que possua acesso à Web. Para acessar o sistema é preciso possuir um *login* e senha, habilitado pelo setor de Segurança da Informação, que transita dados em ambiente seguro.

O login e senha de autenticação podem ser os mesmos do acesso à rede interna da empresa (no caso dos funcionários) ou uma senha determinada especificamente para esse propósito (usuários externos, como parceiros).

O Acesso ao Gerenciador está disponível no Portal Corporativo, no ícone Aplicativos / Gerenciador de Propostas. Cabe aos funcionários das unidades solicitarem via VIVAZ e comunicarem o *login* e senha para os parceiros que necessitarem de acesso ao sistema.

As ações efetuadas no sistema ficam registradas, e podem ser posteriormente verificadas por gerentes, diretores e administradores do sistema.

4. Os *status* da Proposta e a atuação do Gerenciador

4.1. Inicializada



O que é?

Quando o estoque de um determinado modelo de propostas precisa ser reposto (estoque mínimo), ou acontece o lançamento de um novo modelo de proposta, cabe à Matriz solicitar a impressão de um lote de novas propostas. A partir desta solicitação, as propostas correspondentes passam a ter o *status* **Inicializada**. É nesse estágio que são definidos os números e o modelo das propostas a serem confeccionadas.

Envolvidos

Para os casos de reimpressão de modelos já existentes, o Departamento **Administrativo** consulta o Departamento de **Produtos**, buscando o *range* para as novas propostas.

Fique por Dentro!

O *range* consiste na numeração disponível para o próximo lote de propostas, baseado na numeração utilizada na impressão do último lote do modelo de proposta solicitado.

Exemplo: A última solicitação de impressão do modelo M4 – Proposta Completa foi de 20 mil propostas, com *range* do nº 103.035.380 ao 103.055.379.

Definidos o *range* e o modelo, o Departamento Administrativo solicita a impressão do novo lote de propostas à gráfica, que posteriormente realiza a entrega ao estoque da Matriz.

4.2. Almoxarifado



O que é?

Após a entrega na Matriz, as propostas são armazenadas no estoque, onde ficam disponíveis para a requisição das Unidades de Produção. A partir do momento em que é registrada a entrada da proposta no controle de estoque, ela passa a ter o *status* **Almoxarifado**.

Envolvidos

Cabe ao Departamento **Administrativo** recepcionar as novas propostas e dar entrada do novo lote no controle de estoque da Requisição de Material.

4.3. Distribuída



O que é?

A proposta passa a ter o *status* **Distribuída** quando é separada, enviada e entregue à uma unidade de produção, mediante sua requisição.

Envolvidos

Através da Requisição de Material, as **Unidades de Produção** solicitam o envio das quantidades e modelos necessários de propostas para o abastecimento do estoque local. O Departamento **Administrativo** encaminha as requisições para as unidades via malote interno.

Fique por Dentro!

Os colaboradores das unidades de produção devem ficar atentos ao estoque local de propostas de sua unidade. É importante que sempre esteja disponível um número suficiente de propostas de cada modelo, prevenindo imprevistos que possam prejudicar as vendas.

4.4. Digitalizada



O que é?

Depois de comercializada, a proposta já preenchida e assinada pelo proponente é entregue na unidade de produção, momento em que é protocolada, gerando assim a data de protocolo. Em seguida a proposta é escaneada, e a partir desse momento passa a ter o *status* **Digitalizada**.

Envolvidos

Na **Unidade de Produção**, o funcionário administrativo responsável acessa o aplicativo MDS, um dos sistemas do **GED Mongeral** (Gestão Eletrônica de Documentos) para digitalizar a proposta, junto a todos os documentos em anexo, e informar seu número. A partir daí, as imagens e o número da proposta são enviados para a Matriz. Em paralelo, toda a documentação original é encaminhada via malote interno ao Departamento **Administrativo**, para ser arquivada.

Importante!

Após a digitalização da proposta e dos respectivos documentos anexos, é importante acompanhar o envio das imagens, através do **status da digitalização** no MDS.

Somente quando o *status* no MDS for **Enviado**, as imagens efetivamente foram disponibilizadas para o sistema. Quando o *status* for **Digitalizada**, as imagens ainda estão no computador do funcionário, que deve acompanhar as 10 tentativas do sistema de enviá-las. Se, esgotadas as tentativas, o sistema não enviar as imagens com sucesso, o *status* da digitalização será **Cancelada**, e neste caso o funcionário deve repetir o processo de digitalização dos documentos.

Atenção: o status da digitalização no GED e o status dentro do ciclo de vida da proposta são classificações diferentes e independentes.

Fique por Dentro!

O número da proposta é a única informação da proposta que deve ser digitada, agilizando o processo de envio da documentação para a Matriz. Porém, antes de realizar a digitalização, é responsabilidade do funcionário do apoio à venda verificar se **todos os campos** da proposta estão preenchidos de forma **correta e legível**. Qualquer inconsistência prejudicará as próximas etapas do processo, gerando atraso na análise e na implantação da venda.

Atuação do Gerenciador

A partir dessa etapa, a visualização do *status* da proposta está disponível no Gerenciador de Propostas, tanto para a unidade de origem da venda quanto para os analistas do Departamento de Análise de Risco.

4.5. Indexada



O que é?

Após a digitalização da proposta, as imagens e o número correspondente ficam disponíveis para a Matriz. Quando o sistema responsável pela gestão de documentos digitalizados da companhia recebe essas informações, a proposta passa a apresentar o *status* **Indexada**.

Envolvidos

O **GED Mongeral**, sistema que gerencia os documentos digitalizados da Mongeral Aegon, organiza as imagens por número da proposta e por ordem de envio em uma pasta compartilhada com a **MGI**, empresa terceirizada responsável pela digitação de todas as propostas.

Fique por Dentro!

Antes de digitar, a MGI verifica se as imagens estão nítidas e se correspondem a uma proposta devidamente preenchida, contendo as informações obrigatórias. Nestes casos, a proposta terá o seu *status* mudado para **Aguardando Digitação**. Caso isso não ocorra, o *status* da proposta passará a ser **Digitalização Inválida** ou **Estrutura Inválida**.

Atuação do Gerenciador

Assim como na etapa anterior, os usuários do Gerenciador podem visualizar no sistema o *status* e o número da proposta. A visualização das imagens ou de outras informações ainda não está disponível.

4.6. Digitalização Inválida



e Estrutura Inválida



O que é?

A proposta é classificada com *status* **Digitalização Inválida** quando a imagem correspondente não está nítida, ou ainda, apresenta uma proposta em branco. O

status **Estrutura Inválida** é utilizado quando a imagem da proposta não apresenta todas as informações obrigatórias para a realização da análise e risco.

Envolvidos

A **MGI** analisa a imagem recebida, e altera o *status* da proposta de acordo com o que encontra. Cabe aos funcionários administrativos das **Unidades de Produção** proceder com as ações necessárias para a solução de ambos os *status*: providenciar uma digitalização mais nítida ou digitalizar novamente a proposta com todas as informações obrigatórias devidamente preenchidas, por exemplo.

Após a nova digitalização, a proposta volta ao *status* **Digitalizada** e volta a percorrer as etapas do ciclo, passando pelo *status* **Indexada** e, se tudo estiver correto, chegando ao *status* **Aguardando Digitação**.

Fique por Dentro!

As Unidades de Produção devem cuidar para que seja realizado o acompanhamento do *status* das propostas através do Gerenciador. Quanto mais rápida a visualização e a solução do problema, maior será a agilidade do processo de análise e implantação da venda.

Atuação do Gerenciador

Nesta etapa, o Gerenciador continua atuando como uma fonte centralizada de informação sobre o *status* da proposta dentro do processo de análise de risco. A consulta frequente ao sistema possibilita a rápida solução de eventuais entraves no processo, eliminando o tempo gasto com a comunicação do impedimento à unidade via telefonema ou e-mail, e permitindo a atitude pró-ativa das unidades em enviar as informações necessárias.

4.7. Digitada



O que é?

A proposta passa a apresentar *status* de **Digitada** após a digitação de todos os dados presentes na imagem correspondente, momento em que é realizado o envio dessas informações para o Gerenciador.

Envolvidos

De acordo com a imagem recebida, a **MGI** digita os dados da proposta e gera um arquivo XML, devolvendo essas informações através de uma pasta compartilhada com a Mongeral Aegon. Neste formato, os dados da proposta estão preparados para serem verificados e validados pelo Gerenciador.

Fique por Dentro!

Esse é um status de curta duração (cerca de 15 minutos), utilizado para determinar que os dados da proposta estão disponíveis para Gerenciador de Propostas e adequados para o processamento.

Atuação do Gerenciador

Periodicamente, a cada 10 minutos, o Gerenciador de Propostas busca na pasta compartilhada com a MGI novos arquivos XML, prontos para o processamento. A partir dessa etapa, o sistema terá um papel mais ativo no processo de análise e implantação das vendas.



4.8. Em Processamento

O que é?

A proposta é classificada como **Em Processamento** enquanto seus dados digitados passam por uma verificação de possíveis erros de digitação, e pela validação com base na política de aceitação de risco do produto comercializado.

Envolvidos

O arquivo XML gerado pela **MGI** fica em uma pasta compartilhada na rede, aguardando até que o **Sistema** localize esse novo arquivo e inicie seu processamento. Nesse momento, é chamado o Motor de Regras, que possui duas funções: transformar e validar as informações digitadas.

A função de transformação consiste em preencher dados fixos de um determinado Modelo de Proposta, previamente cadastrados. Exemplo: preenchimento de beneficiário fixo para modelos Instituídos, de acordo com o órgão consignante.

A função de validação verifica qual é o produto comercializado pela proposta e confere se o preenchimento da proposta está de acordo com a política de aceitação de risco correspondente, gerando críticas a cada inconsistência detectada.

Fique por Dentro: Crítica X Pendência

Críticas: são problemas que impedem o aceite da proposta. Podem ser geradas automaticamente pelo Sistema, ou criadas pelo Analista de Risco. Uma crítica pode gerar uma ou mais pendências.

Pendências: são ações necessárias para solucionar um problema sinalizado pela Crítica. Podem ser geradas automaticamente pelo gerenciador, como nos casos das críticas sinalizadas pelo Sistema, ou criadas posteriormente pelo Analista de Risco.

Atuação do Gerenciador

Por meio do Motor de Regras, o Gerenciador de Propostas atua verificando e validando a digitação e as informações da proposta. Esse processamento é totalmente automatizado e antecede o primeiro contato do Analista de Risco com a Proposta, o que possibilita a aceitação automática de propostas que não apresentam problemas, e otimiza o processo de análise adiantando correções e sinalizando críticas.

4.9. Aceite Automático



O que é?

Quando as informações da proposta são verificadas pelo motor de regras, e validadas de acordo com a política de aceitação de risco adotada, sem apresentar problemas, ela pode ser aceita automaticamente pelo sistema, sem precisar passar por um Analista de Risco. Nesse caso, a proposta tem seu *status* alterado para **Aceite Automático**.

Envolvidos

Depois que Sistema realiza o processamento das informações da proposta, e não encontra inconsistências que impeçam sua implantação, ela é aceita e encaminhada para a fila do sistema de direito (E-SIM ou Sysprev, de acordo com o plano comercializado), para ser implantada.

Fique por Dentro!

O objetivo da Mongeral Aegon é que o índice de propostas aceitas automaticamente cresça cada vez mais. E para isso, além de implantar um sistema que torna isso possível, a empresa conta com o compromisso de todos os envolvidos em assegurar um preenchimento legível, correto e adequado das propostas. Mais Aceites Automáticos significam maior agilidade na implantação da venda e no pagamento de comissões.

Atuação do Gerenciador

Após alterar o *status* da proposta para Aceite Automático, o Gerenciador de Propostas não só direciona as informações necessárias para o E-SIM ou para o Sysprev, como acompanha o *status* da proposta até sua alteração para Implantada. Caso aconteça algum problema durante a implantação, o Gerenciador alertará a equipe de TI, para que tomem as providências necessárias.



4.10. Em Análise

O que é?

O *status* **Em Análise** é adotado em duas situações:

- ✓ Quando a proposta apresenta impedimentos à sua implantação após a verificação e validação do processador de informações (*status* Em Processamento), impedindo o aceite automático;
- ✓ Quando todas as pendências geradas pelo sistema ou pelos Analistas de Risco já foram respondidas pela Unidade de Produção ou áreas de interesse.

Envolvidos

O **Motor de Regras** detecta as inconsistências nas informações da proposta e as sinaliza através da criação das críticas, que dão origem às pendências automáticas correspondentes. O *status* Em Análise indica que a proposta deve ser trabalhada pelo Analista de Risco.

Neste *status*, a proposta fica aguardando ser incluída na fila de trabalho de um **Analista de Risco**, porém as críticas e pendências geradas pelo sistema já estão disponíveis para o tratamento pela **Unidade de Produção**.

Quando o Analista da Matriz pega uma nova proposta para trabalhar, e a mesma é incluída em sua fila de análise, o *status* continua como Em Análise.

Se após analisar os dados da proposta, ele avaliar que as críticas/ pendências geradas pelo sistema podem ser ignoradas ou tratadas por ele mesmo, ele pode aceitar a proposta, quando possuir alçada para isso, ou enviar para análise de um superior.

No primeiro caso, a proposta tem seu *status* alterado para **Aceita**. No segundo, ela é enviada para a lista de espera dos analistas conferentes, com *status* de **Em Conferência**.

Importante!

O Gerenciador de Propostas classifica as críticas e pendências em três alçadas para aceitação, Analista 1, Analista 3 (conferentes) e Gestor de Análise de Risco 5. O Analista 1 pode aceitar um nível de risco relativamente baixo, inferior a alçada do Analista Conferente, por possuir maior experiência. Porém, algumas críticas/pendências só podem ser aceitas pela alçada 5.

Caso o Analista veja a necessidade de criar novas críticas e/ou pendências, e do envolvimento das Unidades de Produção ou de outras áreas internas de interesse (Médico, Técnico Comercial, etc.) no tratamento das mesmas, o *status* da proposta será alterado para **Pendente**.

Para os casos da proposta apresentar o *status* Em Análise por já ter suas pendências respondidas pela unidade ou áreas internas, o **Analista de Risco** poderá avaliar que as respostas resolvem as inconsistências e aceitar a proposta (*status* Aceita), verificar que as respostas não foram suficientes ou ainda que a proposta apresenta um risco elevado para a seguradora e não deve ser aceita (Exemplo: Médico recomendar a recusa após análise da DPS). Nestes casos, o Analista recusará a proposta (*status* Recusada), quando possuir alçada, ou recomendará que um superior a recuse (*status* Elegível para Recusa).

Fique por Dentro!

É importante que os funcionários responsáveis pelo tratamento das pendências acessem o Gerenciador diariamente, a fim de acompanhar o *status* das propostas. Quando uma proposta apresenta o *status* Em Análise, ela pode apresentar críticas e pendências geradas automaticamente pelo Gerenciador, e a unidade pode agilizar o tratamento dessas pendências, possibilitando que o Analista de Risco receba a proposta em sua fila de análise já com as informações necessárias.

O *status* Em Análise pode significar também que todas as pendências foram respondidas pelas áreas de interesse, portanto o Analista de Risco poderá realizar uma nova avaliação da proposta e proceder com as alterações necessárias, nunca esquecendo de salvar suas edições e enviar novamente a proposta para o processamento do Motor de Regras.

Atuação do Gerenciador

O sistema organiza as propostas com *status* Em Análise por ordem de processamento, e as direciona para os Analistas de Risco à medida em que solicitam novas propostas para serem trabalhadas.

Por ser uma fonte centralizada de informação, o Gerenciador disponibiliza para as unidades as críticas e pendências automáticas imediatamente após serem geradas. Outra vantagem é que a unidade e outras áreas internas respondem as pendências diretamente no registro da proposta no Gerenciador, disponibilizando a informação para o Departamento de Análise de Risco de forma ágil e otimizada, para que os Analistas procedam com os ajustes necessários.

Caso o Analista de Risco esqueça de enviar novamente a proposta para a verificação do Motor de Regras, após a resolução das pendências, o Gerenciador o fará automaticamente, quando o Analista tentar aceitar a proposta.

4.11. Pendente



O que é?

A proposta apresenta o *status* **Pendente** quando já foi analisada por um Analista de Risco, e contém críticas e pendências não resolvidas geradas não só pelo sistema, mas sinalizadas também pelo Analista.

Envolvidos

Após incluir na sua fila de trabalho uma nova proposta, o **Analista de Risco** avalia os dados da mesma e as críticas e pendências geradas pelo sistema, criando outras quando necessário. A partir da criação destas novas críticas e/ou pendências, o **Gerenciador** altera o *status* da proposta para Pendente, sinalizando para a **Unidade de Produção** ou para as **áreas de interesse** que existem pendências não respondidas que requerem sua atenção.

Fique por Dentro!

O acesso frequente ao Gerenciador por parte da Unidade e das demais áreas de interesse se mostra mais uma vez importante, pois nesse *status* o Analista de Risco fica aguardando as respostas das pendências para dar prosseguimento à análise.

Os responsáveis por responder às pendências devem assegurar que a informação fornecida seja correta e atenda à necessidade de esclarecimento do Analista de Risco.

Atuação do Gerenciador

Assim como no *status* Em Análise, o sistema disponibiliza para as Unidades de Produção e demais áreas internas todas as críticas e pendências imediatamente após sua criação pelo Analista de Risco, e facilita e agiliza o tratamento das mesmas por

permitir que as áreas solicitadas respondam as pendências diretamente no registro da proposta no Gerenciador, disponibilizando as informações em tempo real para os Analistas de Risco.



4.12. Elegível para Recusa

O que é?

O *status* **Elegível para Recusa** é adotado em duas situações:

- ✓ Quando, após a criação e solução de críticas e pendências, o Analista de Risco avaliar que a proposta não deve ser aceita pela seguradora.
- ✓ Quando o tempo de análise da proposta está próximo de expirar o prazo máximo (15 dias).

Envolvidos

Depois de criadas as críticas e respondidas as pendências cabíveis à análise da proposta, e com base na política de aceitação de risco correspondente, o **Analista de Risco** pode chegar à conclusão de que o risco apresentado é elevado e não deve ser aceito pela seguradora. Neste caso, ele utiliza o Gerenciador para encaminhar a proposta que deve ser recusada aos analistas responsáveis, alterando o *status* da mesma para Elegível para Recusa.

Outra situação em que a proposta apresenta este *status*, é quando está prestes a vencer o prazo de 15 dias a partir da data do protocolo. Nestes casos, a proposta terá prioridade no tratamento pelos **analistas responsáveis**, nomeados pela gerência da Análise de Risco devido à necessidade de priorização. Depois de classificada como Elegível para Recusa, a proposta poderá ter seu status alterado para Aceita ou Recusada.

Fique por Dentro!

Por determinação da SUSEP, as seguradoras possuem um prazo de até 15 dias para avaliar o risco e definir a aceitação ou recusa da proposta de seguro, a contar da data do protocolo, que consiste na data em que a proposta dá entrada na unidade de produção. Caso não haja manifestação contrária da seguradora neste período, o seguro estará automaticamente aceito.

Para propostas de parceiros / instituídos, o prazo para análise interna é ainda menor, já que a informação precisa ser repassada ao órgão ou parceiro, e chegar ao cliente no mesmo prazo de 15 dias. Para esses casos, o prazo é configurado no Gerenciador de

Propostas, que altera o status da proposta para “Elegível para Recusa” sempre um dia antes do determinado.

Atuação do Gerenciador

O Gerenciador de Propostas acompanha o período de tempo em que a proposta está sob análise da seguradora, e altera seu *status* automaticamente para Elegível para Recusa no 14º dia, caso ainda não haja o aceite ou recusa. O sistema direciona as propostas com este *status* para os analistas responsáveis exclusivamente por sua análise, garantindo a priorização.

4.13. Recusada



O que é?

A proposta apresentará o *status* **Recusada** quando, após análise, for determinado que o risco não deve ser aceito pela seguradora, ou quando o prazo para sua análise expirar sem que antes ocorra uma definição de aceite.

Envolvidos

Os Analistas de Risco responsáveis pela Recusa acessam diariamente o Gerenciador, que exibe em tela exclusiva as propostas no status “Elegível para Recusa”. A partir daí, avaliam se a proposta poderá ou não ser aceita. Concluindo que o risco não pode ser aceito, recusam a proposta. Nesse momento, além de trocar o status para “Recusada”, é gerada a carta de recusa, que indica para o proponente os motivos que impediram o aceite.

Atuação do Gerenciador

Após alterar o *status* da proposta para Recusada, o Gerenciador de Propostas direciona as informações necessárias para o sistema de direito (E-SIM ou Sysprev), além de gerar a carta de recusa para o proponente.

Fique por Dentro!

Mesmo após ser recusada no sistema, a proposta ainda poderá ser aceita. Diante das circunstâncias adequadas, o analista de risco dispõe de um prazo de até 6 meses para reativar uma proposta recusada, utilizando a funcionalidade **Retirada de Recusa** para alterar seu *status* para Aceita.

Exemplo: Uma proposta é recusada devido à ausência de um laudo médico. A posterior apresentação do mesmo pode reverter a recusa.

4.14. Em Conferência



O que é?

Uma proposta apresenta o *status* **Em Conferência** quando suas pendências já foram tratadas e ela está pronta para ser aceita, porém necessita do aceite de uma analista com alçada superior.

Envolvidos

Quando um **Analista de Risco** de **alçada 1** está analisando uma proposta que apresenta críticas e pendências que excedem sua alçada, ele não poderá aceitá-la diretamente. Por isso, após tratar as pendências necessárias, ele encaminha a proposta para o **Analista de Risco** de **alçada 3** (Analistas Conferentes), que por sua vez verifica as informações e efetivamente aceita ou não a proposta.

Fique por Dentro!

Analistas de Risco de alçada 1 possuem permissão para aceitar diretamente uma proposta somente quando a mesma apresentar críticas/pendências de alçada 1. Propostas com críticas/pendências de alçada acima de 1 são encaminhadas para análise de um superior, alterando seu *status* para Em Conferência.

Somente os Analistas Conferentes e o Gestor de Análise de Risco conseguem visualizar e aceitar ou recusar as propostas com o *status* Em Conferência.

Atuação do Gerenciador

O Gerenciador disponibiliza todas as propostas com *status* Em Conferência em uma tela chamada Propostas para Aceite. Esta tela é visível apenas para os Analistas Conferentes e para o Gestor da Análise de Risco. Com o objetivo de zelar para que o prazo de análise seja cumprido, as propostas são organizadas por ordem de processamento.

4.15. Aceita



O que é?

A proposta apresenta o *status* Aceita quando já passou por todo o processo de análise de risco e foi declarada apta a ser implantada.

Envolvidos

Depois do aceite do **Analista de Risco**, a proposta é encaminhada para a fila de espera do sistema de direito (**E-SIM** ou **Sysprev**, de acordo com o plano comercializado), para ser implantada.

Fique por Dentro!

Mesmo após ser aceita no sistema, a proposta ainda poderá ser recusada, através da funcionalidade **Retirada de Aceite**. Em casos de Aceite Automático indevido, ou quando a Unidade de Produção comunicar a desistência do proponente, o Analista de Risco pode de forma emergencial reverter a aceitação da proposta, alterando seu *status* para Recusada.

Atuação do Gerenciador

Após alterar o *status* da proposta para Aceita, o Gerenciador de Propostas direciona as informações necessárias para o sistema de direito (E-SIM ou Sysprev), e acompanha o *status* da proposta até sua alteração para Implantada. O sistema alertará a equipe de TI caso ocorram problemas durante a implantação.



4.16. Implantada

O que é?

O *status* Implantada é a confirmação de que a proposta foi aceita e implantada no sistema da seguradora.

Envolvidos

Depois de aceita, a proposta é direcionada para a fila de implantação do **SYSPREV** ou do **E-SIM**, de acordo com o plano comercializado. Periodicamente, o sistema implanta as propostas aceitas e em seguida aciona as áreas responsáveis pelas etapas posteriores: **Administrativo** para o envio **Kit Boas Vindas**, **Comissões** para o pagamento do comissionamento ao corretor e **Faturamento** para providenciar a cobrança adequada.

É a partir da implantação que a produção gerada pela venda da proposta passa a ser visualizada no **Sistema de Gerenciamento de Vendas – SGV**.

Fique por Dentro!

Quando o status da proposta é alterado para Implantada, é o momento em que o proponente se torna segurado, e o nº da proposta, junto com o nº do plano comercializado, formam o número de inscrição do cliente na seguradora.

Exemplo: Nº da proposta = 110.320.180 / Nº do plano = 533

Inscrição = **11.032.018.053-3**

Atuação do Gerenciador

Com o objetivo de garantir que não haja entraves no processo de aceitação e implantação da proposta, eventualmente acionando a equipe de TI quando necessário, o Gerenciador de Propostas acompanha o *status* da mesma até ser alterado para Implantada, momento em que encerra o escopo de atuação do sistema.

[illegible]

[illegible]