

MAPEAMENTO DE COLABORES E FUNÇÕES — Operação

Vertical CR (Crédito Real)

Documento produzido por: Alexandra Bortolin (Analista de RH)

Liderança e Gestão

- **Douglas Berto**
Cargo: Head de Operações
- **Marco Antônio Lenzi Duarte**
Cargo: CTO – Líder em Tecnologia e Inovação
- **Jonatan Matschulat**
Cargo: Diretor Comercial
E-mail: jonatan@redevistorias.com.br

Seguros e Sinistros

- **Julia Maria Rodrigues**
Cargo: Supervisora de Sinistros
- **Elen Moura**
Cargo: Analista Administrativo de Seguros Pleno
Função: Responsável pela abertura e regularização de sinistros novos e pendentes. Atua na redução de retrabalho e na padronização documental, assegurando eficiência operacional.
- **Bruna Araújo**
Cargo: Analista Administrativo de Seguros Júnior
Função: Acompanha sinistros da Crédito Real, garantindo comunicação clara entre seguradora e imobiliária. Atua no controle de prazos e qualidade do atendimento. Treina imobiliárias e assegura o fluxo correto de processos. Executa o ciclo completo de sinistros com foco em agilidade e qualidade. Garante atualização de boards e planilhas e atua na capacitação de parceiros.
- **Lara Silveira Agostinho**
Cargo: Auxiliar Administrativo
Função: Oferece suporte operacional à equipe de sinistros, mantendo planilhas e status atualizados. Apoia o controle de previsões de pagamento e comunicação com clientes.

Contratação, Imobiliário e Garantias

- **Cesar Eduardo Fernandes**

Cargo: Supervisor de Contratação

- **Bruna Lucena Gouveira de Araujo**

Cargo: Analista Administrativo de Seguros Júnior

Função: Atua em contratações e cancelamentos de seguro incêndio e RE (Ramos Elementares), apoiando imobiliárias em dúvidas e atualizações. Mantém planilhas e sistemas organizados. Responsável pelos processos de condomínio dentro da área de contratação da CR.

- **Maria Eduarda Alves Machado**

Cargo: Assistente Administrativo

Função: Realiza resgates de títulos de capitalização e atualiza clientes sobre o andamento. Corrige apólices e mantém planilhas atualizadas com foco em prazo e precisão. Realiza cancelamentos e restituições às imobiliárias.

- **Roque Lemos Junior**

Cargo: Analista Administrativo de Seguros Pleno

Função: Executa transmissões de propostas e renovações de seguro fiança. Monitora boards, efetua endossos e garante a qualidade das atualizações.

- **Matheus Antonio Pereira**

Cargo: Assistente Administrativo

Função: Atua na atualização da esteira de cotações e correção de erros no sistema Lado Bom Segue. Apoiar análises manuais e transmite propostas de seguro fiança.

Cadastros e Boletos

- **Pedro Augusto Barros Rodrigues Castilho**

Cargo: Estagiário

Função: Cadastrar propostas nas plataformas, conferir dados e validar comissões. Garante precisão nos cadastros e relatórios enviados ao financeiro.

- **Katia Regina da Silva**

Cargo: Assistente Administrativo

Função: Insere e atualiza propostas, corrige prêmios e comissões e realiza fechamento mensal. Atua com organização e atenção aos detalhes nos sistemas CORP e seguradoras.

Cobranças / Financeiro

- **Laureane Silva**

Cargo: Assistente Administrativo de Seguros

Função: Envia e controla faturas e boletos de clientes e imobiliárias. Mantém planilhas de controle e garante o envio correto dentro dos prazos.

Atuação: Uma vez por mês comparece de forma presencial no escritório.

- **Gabriella dos Santos Alves**

Cargo: Assistente Comercial

Função: Gere inadimplências, cobranças e cancelamentos. Atualiza boards de controle e acompanha boletos pendentes.

Customer Success (CS)

- **Michel Pauletti**

Cargo: Coordenador Comercial

E-mail: michel.pauletti@redevistorias.com.br

- **Maria Eduarda Guerreiro**

Cargo: Analista de CS Júnior

Função: Realiza onboarding e atendimento a imobiliárias e franqueados. Monitora métricas (NPS/CSAT) e traduz feedbacks em ações estratégicas. Atua no atendimento e retenção de clientes. Produz relatórios e propõe melhorias nos processos de sucesso do cliente.

- **Ana Carolina Minato**

Cargo: Analista Comercial de Seguros Pleno (Especialista RS)

Função: Responsável por renovações e acompanhamento das carteiras da CR (Crédito Real) na parte de condomínios. Atualiza boards e mantém contato consultivo com clientes.

Atuação: Totalmente home office

Tecnologia e Inovação

- **Marco Antônio Lenzi Duarte**

Cargo: CTO e Gestor de Tecnologia

- **Alexandra Bortolin de Souza**

Cargo: Analista de RH (HRBP)

Função: Conduz a estratégia de pessoas da Lado Bom, incluindo Matriz de Competências,

PDI, plano/gestão de carreira, maturidade empresarial, melhora na performance dos times, clima organizacional, etc. Atua junto às lideranças e supervisões.

- **Ryan Silva**

Cargo: Analista de Processos

Função: Desenha e otimiza processos interdepartamentais. Acompanha projetos de produto, dados e inovação, garantindo eficiência, integração operacional, entre outras atividades. Atua junto às lideranças e supervisões.