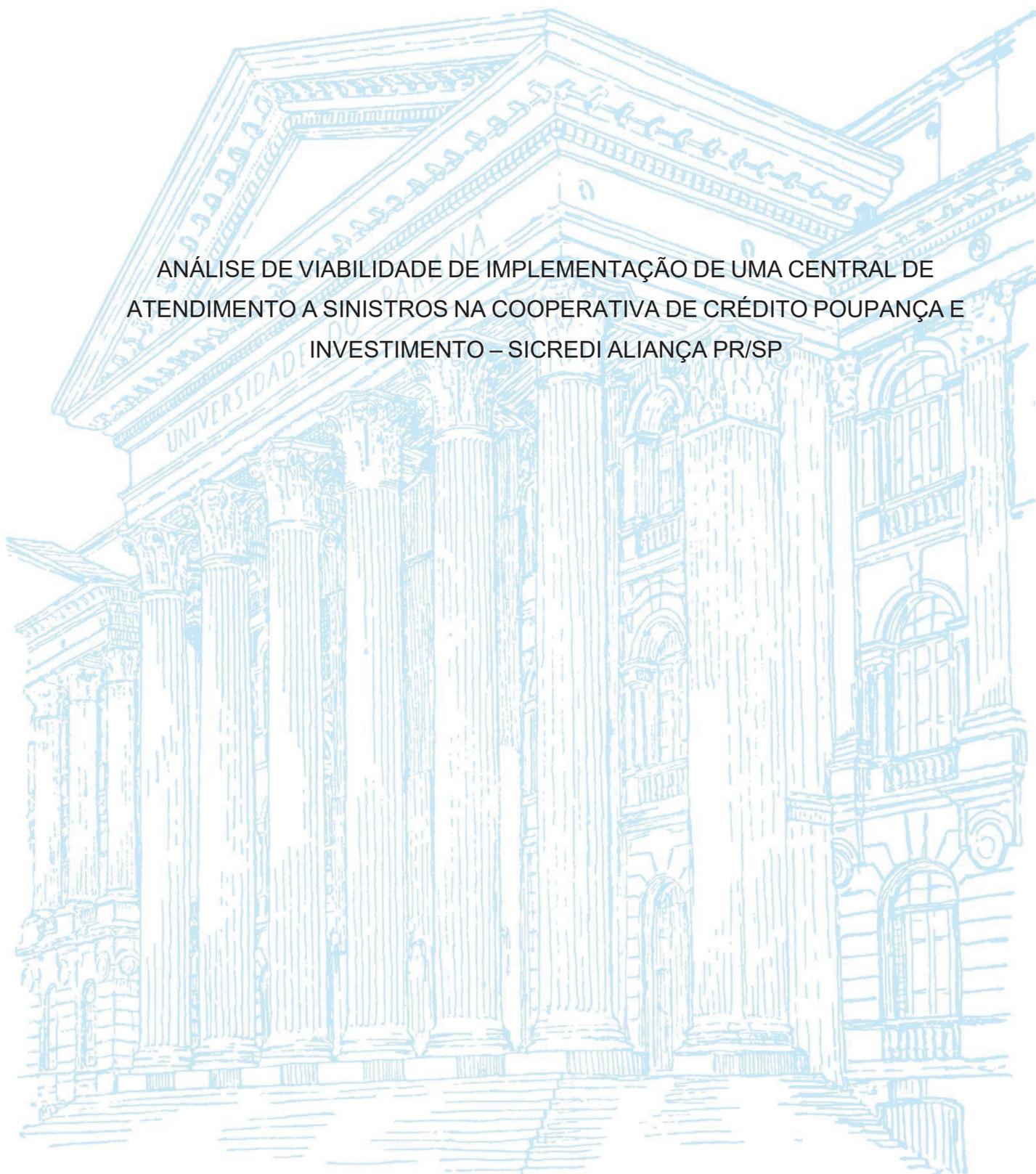


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR

INDIANARA SUELLEM RUDKE

ANÁLISE DE VIABILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA CENTRAL DE
ATENDIMENTO A SINISTROS NA COOPERATIVA DE CRÉDITO POUPANÇA E
INVESTIMENTO – SICREDI ALIANÇA PR/SP



CURITIBA – PR 2024

INDIANARA SUELLEM RUDKE

ANÁLISE DE VIABILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA CENTRAL DE
ATENDIMENTO A SINISTROS NA COOPERATIVA DE CRÉDITO POUPANÇA E
INVESTIMENTO – SICREDI ALIANÇA PR/SP

Artigo apresentado como requisito parcial
à obtenção do título de Especialista, Curso
de Gestão Estratégica do Agronegócio
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da
Fonseca

CURITIBA – PR

2024

RESUMO

O presente trabalho apresenta um projeto de implementação de uma central de atendimento a sinistros na cooperativa de crédito poupança e Investimento Sicredi Aliança PR/SP, o qual, emerge como uma estratégia fundamental para aprimorar a qualidade do serviço oferecido aos seus associados, refletindo o compromisso da instituição com a excelência e a satisfação do associado. Inicialmente é apresentado a problemática que a cooperativa enfrenta atualmente no atendimento a sinistros. Em seguida é apresentado o histórico da cooperativa até os dias atuais, seus atuais custos com atendimento a sinistros, além dos desafios enfrentados e algumas oportunidades identificadas. Por fim é apresentado o desenvolvimento da proposta de implementação da central de atendimento a Sinistros, com seus devidos custos de implantação e manutenção, além dos benefícios que ela traz a cooperativa.

Palavras-chave: Central de sinistros; gestão de sinistros; Sicredi; automação de processos; eficiência operacional

ABSTRACT

This paper presents a project for the implementation of a claims service center at the Sicredi Aliança PR/SP Savings and Investment Credit Union, which emerges as a fundamental strategy to improve the quality of service offered to its members, reflecting the institution's commitment to excellence and member satisfaction. Initially, the problem that the cooperative currently faces in claims handling is presented. Following this, the history of the cooperative up to the present day, its current costs with claims service, as well as the challenges faced and some identified opportunities are presented. Finally, the development of the proposal for the implementation of the Claims Service Center is presented, with its respective implementation and maintenance costs, in addition to the benefits it brings to the cooperative.

Keywords: Claims center; claims management; Sicredi; process automation; operational efficiency

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Fluxograma para implementação da central de atendimento de sinistros	23
FIGURA 2 - Fluxograma para atendimento da central de sinistro	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de sinistros em 2023	27
Tabela 2 – Recursos para implantação de central de atendimento	28
Tabela 3 – Recursos para manutenção da central de atendimento	28

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA	8
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	9
1.2.1 Objetivo Específicos	9
1.2 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 SEGUROS E SUA IMPORTÂNCIA	10
2.2 COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO BRASIL	11
2.3 IMPORTÂNCIA NO MAPEAMENTO DE PROCESSOS E INOVAÇÃO NA REALIZAÇÃO	12
2.4 ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA	13
3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	13
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	13
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	14
3.3 DESAFIOS IDENTIFICADOS	15
3.4 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS	15
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	15
4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	15
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	16
4.3 RECURSOS	19
4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA	20
4.5 RESULTADOS ESPERADOS	23
4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	23
5 CONCLUSÃO	24
6 REFERÊNCIAS	26

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O Sicredi como sistema Cooperativo vem crescendo cada vez mais, a inovação e atendimento de excelência e qualidade, com seu jeito simples e próximo também crescem junto, neste contexto a inovação é vista como essencial para que a organização cresça.

Dentro de seus produtos e serviços ofertados, os seguros são produtos de fidelização de associados, pois atendem em momentos de dificuldades, assim sendo seu atendimento desde a venda até a pós-venda é de suma importância para continuidade do negócio. Segundo Vieira (2012, p. 22), o seguro vem para atender a uma necessidade básica das pessoas e das instituições, sendo a possibilidade de prevenir as consequências negativas em decorrência de um evento de risco ou evento inesperado, sejam a afetar bens ou as próprias pessoas envolvidas.

A agilidade e eficiência, no momento da utilização do serviço dirá muito sobre como o serviço é prestado e tem real valia para quem o possui. Vieira (2000), diz também que o futuro vai ser de pertencimento a aquelas empresas que conseguirem explorar o potencial das suas prioridades, em relação às pessoas, recursos e processos. Dito isso, nas atuais condições do mercado, a eficiência nas operações é vital em todas as organizações de pequeno, médio e grande porte. Um serviço prestado com qualidade, agilidade e desburocratizado, servirá como fidelizador de associados e impulsionará o crescimento da cooperativa.

Atualmente os processos de aberturas de sinistros são realizados diretamente nas agências, pelos colaboradores da área de atendimento ao público, de forma descentralizada, apenas em horário de atendimento. Não podemos prever quando um evento irá ocorrer, o que acaba por vezes resultar em atrasos, filas, demora e dificuldades por parte do associado, assim como do colaborador, que precisará identificar de que o sinistro se refere, qual seguradora pertence e qual a documentação será necessária para cada caso.

A centralização do atendimento pode ser vista como estrategicamente eficaz para auxiliar no dia a dia das agências, a fim de otimizar e agilizar os atendimentos. A implantação desses processos auxiliará os colaboradores das agências e os

associados, pois terão acesso a um atendimento personalizado, eficiente e de qualidade, com atendimento mais rápido e padronizado a sua demanda.

A implantação de uma central para atendimento às demandas de seguros, será essencial para a instituição financeira, considerando a importância de um serviço prestado de forma eficiente e ágil, para atender as demandas dos associados, pois fornecerá suporte e orientação aos segurados em casos de eventos diversos.

O tema escolhido, busca apresentar a importância destes processos, ao final espera-se contribuir com melhorias tanto em otimização de processos por parte dos colaboradores, visto que este trabalho não será mais realizado por ele, e satisfação ao associado, com resolução do caso de forma ágil, para que sirva também de modelo para demais cooperativas que desejam que seus processos de sinistro sejam também de forma centralizada.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Verificar a viabilidade de implementação de uma central de atendimento a sinistros na cooperativa de crédito Sicredi Aliança PR/SP.

1.2.1 Objetivo Específicos

Desenvolver processos de forma eficiente a fim de registrar e gerenciar sinistros de forma rápida e com precisão, oferecendo suporte especializado garantindo resolução adequada e ágil a cada processo a fim de fidelizar associados.

1.2 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

A implementação da central de atendimento a sinistros reflete o compromisso da cooperativa em oferecer um suporte abrangente e humanizado, alinhado aos valores cooperativistas e à missão de promover o desenvolvimento sustentável das comunidades atendidas. Ao priorizar a criação de uma estrutura dedicada a lidar com situações de sinistros, a Sicredi reafirma seu compromisso com a segurança e o bem-

estar dos associados, demonstrando sensibilidade e responsabilidade diante de eventos adversos que possam impactar suas vidas e patrimônios.

Neste contexto, a central de atendimento não apenas representa uma evolução significativa na oferta de serviços pela Sicredi, mas também consolida a cooperativa como referência em atendimento ao cliente, estabelecendo novos padrões de excelência e eficiência no setor de cooperativas de crédito. A implementação dessa central não se limita a uma mera resposta a eventos adversos, mas sim a uma oportunidade de fortalecer os laços de confiança e parceria com os associados, demonstrando a capacidade da Sicredi de estar ao lado de seus membros nos momentos mais desafiadores.

A demora na resolução pode ocasionar estresse entre o associado e a cooperativa, alguns dos mais comuns é o prejuízo financeiro, que pode ser ocasionado por eventual sinistro com danos materiais, com demora na resolução e indenização, causando transtornos e impactos financeiros, também pode ocasionar impactos emocionais e estresse, devido à incerteza sobre o resultado da análise, quando não transmitida toda confiança no início do processo.

Também pode haver perdas de confiança na Seguradora e conseqüentemente na Cooperativa, pois a falta de agilidade pode resultar em questionamentos sobre a qualidade do serviço prestado. Outro ponto que pode ocorrer é o aumento de custos para as seguradoras que pode refletir nas agências.

Com a implementação da central de atendimento a sinistros trará inúmeros benefícios para a cooperativa, para os colaboradores e para os associados, podemos citar agilidade e eficiência, pois ao centralizar o atendimento a sinistros a cooperativa pode garantir uma resposta ágil e eficiente, minimizando o impacto das ocorrências inesperadas na vida dos associados. A central de atendimento proporcionará um canal dedicado para esclarecer dúvidas, fornecer informações precisas e orientar os associados durante o processo de sinistro, promovendo transparência e clareza nas interações.

Essa implementação traz um diferencial competitivo a Sicredi Aliança PR/SP, ao oferecer uma central de atendimento especializada em sinistros, a Sicredi pode se destacar como uma instituição que se preocupa genuinamente com o bem-estar e a tranquilidade de seus associados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SEGUROS E SUA IMPORTÂNCIA

Os seguros são produtos de extrema importância oferecidos pelas cooperativas, a gestão de seu pós-venda em caso de sinistro é determinante para a satisfação do associado, também para transmitir confiança e solidez. Este processo envolve várias fases, com isso é importante que as etapas sejam realizadas com rapidez, agilidade e que o processo seja desburocratizado, a fim de menor tempo de retorno da solicitação.

No momento de um acionamento de sinistro, o associado está passando por momentos de dificuldade ou fragilidade, relacionado ou seguro que possui contratado, assim sendo, a implantação de um centralizada de sinistros, para tratamento e resolução dos casos, prestará um atendimento de maneira especializada, com agilidade nos processos, e resolução rápida, melhorando a experiência e fidelizando os associados.

Investir em proteção de seu patrimônio ou de sua vida tornou-se hoje objeto de procura por grande parte das pessoas, seja por gostar do produto ou até mesmo por algum evento que tenha ocorrido.

A importância é vista em várias situações, pois pode poupar prejuízos financeiros e se prevenir de eventos inesperados. O seguro nada mais é que algo que traz proteção e tranquilidade, pois o que é oferecido independente do acontecido terá o ressarcimento dos danos ou recuperação do patrimônio.

Segundo Vieira (2012), a utilidade do seguro é de responder, de uma forma organizada, a preocupação de se prevenir a riscos, transferindo-os para uma outra parte, sendo neste caso a seguradora, que assumirá a responsabilidade sobre a resolução, liberando assim o segurado dessa preocupação.

2.2 COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO BRASIL

As cooperativas de crédito surgiram para atender as demandas dos associados, assim como em 1902, com o Padre Theodor Amstad, fundador da

primeira Cooperativa de crédito do Brasil, a Sicredi Pioneira, com objetivo de melhorar a vida dos moradores, devido não possuírem acesso a nenhum banco.

Conforme cita Schimmlfenig (2010), o cooperativismo de crédito nasceu pequeno e tímido como uma forma de ajuda mútua entre pequenos agricultores do interior do Estado do Rio Grande do Sul. Hoje, este sistema que nasceu pequeno, faz uma grande diferença nos dados do nosso sistema financeiro. As cooperativas de crédito estão em quase todas as regiões do Brasil, contribuindo hoje, para prosperidade, não apenas do pequeno agricultor, mas também, dos médios, dos grandes, de empresas, de outras cooperativas e de muitas pessoas situadas em diversas cidades do país.

2.3 IMPORTÂNCIA NO MAPEAMENTO DE PROCESSOS E INOVAÇÃO NA REALIZAÇÃO

Os processos e a forma como são executados, determinará o sucesso da organização, visto que quando realizados de forma ágil, haverá economia de recursos e conseqüentemente os custos envolvidos.

Para descrever a importância do mapeamento de processos, Correia et al. (2002, pg. 01), diz que, dentro de uma organização, os processos e as atividades são os meios de agregação de valores aos produtos e serviços para o atendimento dos clientes. Sendo os processos e as atividades os consumidores de recursos, é necessário dispor-se de mecanismos que assegurem uma boa gestão dos mesmos. Esses mecanismos devem questionar tais processos e atividades de tal forma a se obter: redução de custos, diminuição do tempo de ciclo, melhoria da qualidade, redução das atividades não agregadoras de valor (setup, movimentação, filas, esperas, retrabalho, etc.) e, conseqüentemente, potencialização das agregadoras de valor, tempo de processamento em atividades gargalo.

A cada dia a inovação faz mais parte do dia a dia no atendimento ao associado, seja do produto ou da forma como a tarefa é executada. Inovar é se aventurar no novo, investir para obter maiores retornos.

Para Carvalho (2011), a inovação ganha importância em razão de sua estreita relação com a competitividade. Normalmente, quanto mais inovadora uma empresa for, maior será sua competitividade e melhor sua posição no mercado em que atua.

Essa alta capacidade para inovar transforma ideias em produtos, serviços e processos inovadores de forma rápida e eficiente. Como consequência, a inovação permite que a empresa tenha vantagem competitiva em relação ao ramo de atividade que atua.

Carvalho também cita que, serviço inovador é aquele que proporciona ao cliente uma experiência única que o satisfaz e o faz sentir vontade de buscar a empresa novamente. Como serviços são mais facilmente “imitados” do que produtos, o serviço inovador precisa ter componentes (parcerias, forma de atender, velocidade de atendimento, tratamento etc.) diferenciados para dificultar a imitação pela concorrência. Nos setores em que há evolução tecnológica constante, a inovação é muito necessária. Novos materiais, funcionalidades, designs e tecnologias percebidas como úteis são os elementos que permitem diferenciação, atraem a atenção e levam à fidelização do consumidor (Carvalho, 2011, pg. 18).

2.4 ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

O Sicredi sempre busca prestar a seu associado um atendimento com rapidez, qualidade e eficiência, a fim de que este continue contribuindo com o crescimento da Cooperativa. A centralização dos processos, prestará um atendimento personalizado, atendendo as demandas dos associados com total comprometimento e agilidade.

Fernandes (2016), traz a compreensão de que o atendimento compreende toda a cadeia do processo de atendimento. A melhor maneira de entender a excelência no atendimento é perceber que estamos falando de toda a empresa, do produto ou do serviço como um todo e de todos que mantêm qualquer relação com o associado.

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

A cooperativa Sicredi Aliança PR/SP tem suas raízes na história do Sicredi, que teve início em 1902, na cidade de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul, Brasil. O Sicredi foi fundado por um grupo de agricultores com o objetivo de fornecer acesso

a serviços financeiros e promover o desenvolvimento econômico das comunidades rurais. Ao longo dos anos, o Sicredi cresceu e se expandiu para outras regiões, mantendo sempre sua essência cooperativista e seu foco no atendimento às necessidades de seus associados.

O Sicredi Aliança PR/SP é uma cooperativa de crédito que atua nos estados do Paraná e de São Paulo. Como parte do Sistema Sicredi, a cooperativa busca promover o desenvolvimento econômico e social de seus associados e comunidades, oferecendo serviços financeiros e soluções para atender às necessidades de crédito, poupança, investimentos, seguros e outros produtos financeiros. A empresa tem como missão fortalecer o relacionamento com seus associados, promover a educação financeira e contribuir para o crescimento sustentável das regiões onde atua. Com uma abordagem cooperativista, o Sicredi Aliança PR/SP busca criar valor para seus associados e para a sociedade como um todo.

Com base no relatório anual de 2022, o Sicredi Aliança PR/SP possui 79 mil associados e 579 colaboradores em seu quadro de funcionários, alocados em 30 agências para bem atendê-los, suas agências no estado do PR ficam localizados nos municípios de Guaíra, Mercedes, Quatro Pontes, Pato Bragado, Entre Rios do Oeste, São José das Palmeiras, Sub sede e Marechal Cândido Rondon onde fica localizada sua Sede Regional, já no estado de SP, suas agências ficam situadas nas cidades de Barretos, Orlândia, Guaíra, São Joaquim da Barra, Ituverava, Jaboticabal, Monte Alto, Bebedouro, Pitangueiras, Morro Agudo, Olímpia, Monte Azul Paulista, Igarapava, Vista Alegre do Alto, Pirangi e Guará, e apesar da área de atuação ser maior em São Paulo, a sede regional fica vinculada ao PR, possuindo apenas um escritório regional em São Paulo na cidade de Barretos.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Em nosso diagnóstico, identificamos uma oportunidade de melhoria para à área de seguros da cooperativa, o problema que encontramos foi em relação a abertura, análise e acompanhamento dos sinistros ocorridos.

Processos burocráticos na abertura e andamento dos sinistros, muitas das vezes por conta da quantidade de seguradoras existentes e cada uma possuir uma tratativa diferente na resolução dos casos.

A morosidade nas análises e finalizações dos sinistros, pois existem vários canais de atendimento ao associado, a falta da padronização nestes, resulta em maior demanda de tempo em cada atendimento prestado, gerando descontentamento aos colaboradores.

A falta de mão de obra especializada também resulta em atrasos operacionais, pois por vezes o colaborador que presta o serviço não possui todo o conhecimento necessário em cada atendimento, visto a vasta quantidade de modalidades de sinistros, assim em cada caso específico resulta em busca de materiais para adquirir o conhecimento necessário. Com isso identificamos também dificuldades nos processos como um todo por parte dos colaboradores. Essas situações acabam por causar descontentamento por parte dos associados, devido à demora em alguns processos, o que acarreta reclamações e algumas vezes acaba em perda de carteira da cooperativa, pois os associados não renovam seus seguros devido à experiência negativa.

Chegamos a essa situação através de entrevista com alguns colaboradores da cooperativa, foi enviada uma pesquisa através do formulário Forms para uma amostragem de 2 colaboradores de cada agência, como a cooperativa possui 30 agências obtivemos 60 respondentes. Identificamos que a cooperativa pode lidar de forma mais eficiente e eficaz com as ocorrências de sinistros relacionadas aos seus seguros, criando um canal de atendimento especializado a seguros, uma central de atendimento a sinistros.

3.3 DESAFIOS IDENTIFICADOS

- Atualmente, a gestão de sinistros é descentralizada, o que pode levar a inconsistências no processo e dificuldades na padronização de procedimentos.
- A falta de uma central de sinistros pode resultar em tempos de resposta mais longos, insatisfação do cliente e impacto na reputação da cooperativa.
- A ausência de um sistema integrado para gerenciamento de sinistros pode dificultar a coleta de dados e a análise de tendências, prejudicando a capacidade de tomar decisões estratégicas informadas.

3.4 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- Implementar uma central de sinistros pode melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e aumentar a satisfação do cliente.
- A central de sinistros pode permitir a padronização de processos, garantindo consistência e qualidade no atendimento aos sinistros.
- A coleta e análise de dados centralizada podem fornecer insights valiosos para aprimorar produtos e serviços, bem como identificar áreas de melhoria.

Com base nesse diagnóstico, a implementação de uma central de sinistros na cooperativa de crédito Sicredi Aliança PR/SP pode trazer benefícios significativos, mas requer uma abordagem cuidadosa e planejada para garantir o sucesso e a aceitação por parte dos clientes e colaboradores.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Inicialmente, foi identificado o seguinte problema na Cooperativa Sicredi: a falta de uma estrutura adequada para o atendimento a sinistros tem gerado insatisfação e desconforto entre os associados em momentos de dificuldade. A ausência de um canal especializado e eficiente para lidar com situações de sinistro resulta em demoras, falta de informações claras e dificuldades na resolução dos problemas enfrentados pelos cooperados.

Diante desse cenário, desenvolveu-se uma proposta de implementação de uma central de atendimento a sinistros na Cooperativa Sicredi. Essa iniciativa visa criar um ponto focal dedicado exclusivamente ao suporte e assistência em casos de sinistros, proporcionando um atendimento ágil, empático e eficaz aos associados que se encontram em emergências. A central de atendimento a sinistros busca não apenas resolver questões financeiras e operacionais, mas também oferecer suporte emocional e orientação especializada para auxiliar os cooperados em momentos delicados.

Ao desenvolver essa solução, foram considerados os usuários diretos (cooperados em situação de sinistro) e os principais beneficiários da proposta (cooperados, colaboradores e a própria cooperativa), visando garantir um serviço de qualidade que atenda às necessidades e expectativas de todos os envolvidos. Além disso, foram identificados e avaliados os riscos de implementação, bem como os recursos necessários para viabilizar a central de atendimento a sinistros, assegurando sua eficácia e sustentabilidade a longo prazo. Com essa proposta, a Cooperativa Sicredi busca fortalecer o relacionamento com seus associados, oferecendo um suporte abrangente e dedicado em momentos críticos, reforçando assim seu compromisso com a segurança e o bem-estar da comunidade cooperativista.

4.2 - PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de ação para a implementação da Central de Atendimento a Sinistros foi construído sobre a metodologia 5W2H e proporciona um roteiro claro para a concretização da central, enfatizando etapas críticas como a preparação do espaço físico, aquisição de equipamentos, contratação e treinamento de pessoal especializado, e a implementação de um sistema adequado para o acompanhamento dos processos.

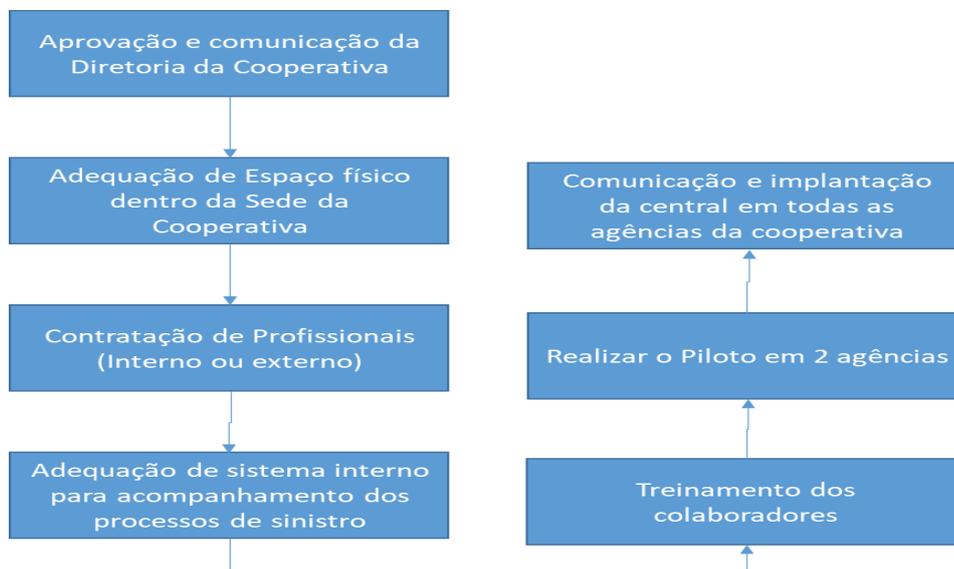
A Central de Atendimento a Sinistros é concebida como um ponto de inovação e eficiência, oferecendo atendimento especializado através de um número específico e suporte de inteligência artificial para a identificação de demandas. A seleção de um espaço físico dentro da sede regional, a aquisição de equipamentos necessários, e a contratação de profissionais qualificados refletem o compromisso com a excelência operacional. A adequação do sistema Fluid, já em uso, para a gestão dos processos de sinistros, e o treinamento intensivo dos colaboradores, são etapas fundamentais para assegurar a eficácia e a especialização do atendimento.

A fase piloto, envolvendo duas agências selecionadas, e a subsequente comunicação e explanação da central para todas as agências, são projetadas para testar, ajustar e promover a nova estrutura de atendimento. Este plano não apenas aborda a solução proposta de forma abrangente, mas também destaca a importância de um planejamento detalhado e a necessidade de avaliação contínua para a otimização e expansão futura da central.

Este plano de ação reflete uma abordagem estratégica e integrada para a melhoria do atendimento ao cliente e a eficiência operacional, reconhecendo a importância de uma implementação cuidadosa e de um compromisso contínuo com a inovação e a qualidade.

Para melhor entendimento, abaixo temos o fluxograma com o passo a passo para a implementação da central de atendimento a sinistros:

FIGURA 1 – Fluxograma para implementação da central de atendimento de sinistros

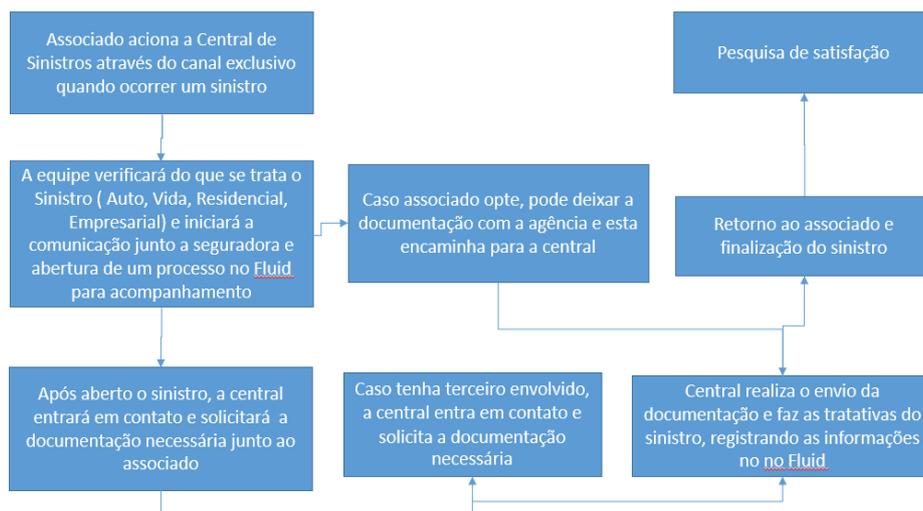


Fonte: a autora (2024)

Através dos passos apresentados podemos identificar com maior clareza cada etapa do processo de implementação, a ideia do piloto em 2 agências serve para verificar possíveis falhas e melhorar a jornada de atendimento, após decorrido este teste, será implementado nas demais agências.

Outro ponto importante, diz respeito a jornada de abertura e acompanhamento dos sinistros abertos através da central de atendimento, abaixo exemplificamos o passo a passo deste processo:

FIGURA 2 - Fluxograma para atendimento da central de sinistro



Fonte: a autora (2024)

Conforme a figura acima o processo é iniciado com o recebimento da solicitação do associado, que pode ser feito por telefone exclusivo da cooperativa ou pela agência. Um atendente especializado recebe a solicitação e inicia o registro do sinistro no sistema Fluid, dando início ao processo. Em seguida, o atendente solicita ao associado as informações necessárias para a abertura do sinistro, como dados pessoais, número da apólice e descrição do ocorrido, além de orientá-lo sobre os documentos que devem ser enviados para comprovação do sinistro.

Após a coleta dessas informações e documentação, a seguradora responsável pela análise e avaliação do sinistro examina os dados recebidos, verificando a elegibilidade do sinistro de acordo com as condições da apólice. Se necessário, são realizadas investigações adicionais para esclarecer detalhes do sinistro, garantindo uma análise precisa. Durante todo o processo, o atendente mantém o associado informado sobre o andamento da análise, esclarecendo dúvidas e fornecendo orientações sobre o processo.

Caso sejam necessárias informações adicionais, o associado é prontamente contatado para fornecê-las. Após a conclusão da análise, se o sinistro for aprovado, a equipe da central de atendimento informará ao associado sobre a aprovação e os próximos passos. A indenização é então calculada, e o associado é orientado sobre o prazo e o método de pagamento. Após a indenização, a equipe da central de atendimento mantém contato com o associado para garantir sua satisfação com o processo e oferecer suporte adicional, se necessário. Qualquer feedback ou

reclamação é registrado e tratado visando a melhoria contínua do serviço de atendimento a sinistros.

4.3 RECURSOS

Para iniciar a implementação da central de atendimento a sinistros será necessário um investimento inicial, começando com a seleção de uma equipe qualificada e aquisição de recursos materiais adequados. Inicialmente, a contratação de três atendentes de sinistros é prevista. Estes profissionais devem possuir excelentes habilidades de comunicação e empatia, além de conhecimento técnico sobre seguros e procedimentos de sinistros. A capacidade de resolver problemas e lidar com situações de estresse de forma calma e eficaz é crucial para o desempenho dessa função.

Além disso, a nomeação de um coordenador ou supervisor com experiência em gestão de equipes e um conhecimento aprofundado em seguros e sinistros pode otimizar os processos e garantir a qualidade do atendimento. Neste momento como já existe a área de seguros na sede da cooperativa esses novos colaboradores ficariam na gestão do assessor de seguros da cooperativa.

No que diz respeito aos recursos materiais, a central necessitará de um espaço de escritório adequado e confortável, equipado com estações de trabalho individuais para os atendentes e uma área destinada a reuniões e treinamentos. Dentro da cooperativa já existe espaço físico necessário, não sendo necessário a aquisição de um local à parte.

Quanto ao mobiliário deverá ser adquirido mesas, cadeiras ergonômicas e armários para o armazenamento seguro de documentos. A tecnologia desempenha um papel fundamental nesse cenário, sendo necessários computadores modernos e eficientes com acesso aos sistemas internos da cooperativa, internet e softwares específicos para a gestão de sinistros. Que como mencionado anteriormente iremos utilizar o sistema interno Fluid que já é homologado e pago pela cooperativa para outras funcionalidades.

Será necessário um sistema de telefonia robusto, capaz de gerenciar várias chamadas simultaneamente, e headsets de alta qualidade para um atendimento eficiente. A conectividade é outro aspecto vital, com a necessidade de uma internet

de alta velocidade para acessar sistemas online, comunicar-se eficazmente e realizar pesquisas rápidas quando necessário. Por fim, suprimentos básicos de escritório, como papel, canetas, pastas e impressoras multifuncionais, são necessários para o dia a dia operacional da central.

Em resumo, a criação de uma central de atendimento a sinistros na Sicredi exige um compromisso com a qualidade tanto na seleção de pessoal quanto na infraestrutura material. A combinação de uma equipe dedicada e recursos materiais de ponta é fundamental para garantir um serviço de atendimento eficiente e de alta qualidade, contribuindo significativamente para a satisfação e fidelização dos cooperados.

4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

O investimento inicial para a implementação da Central de Atendimento a Sinistros é uma peça fundamental para o sucesso do projeto. Este investimento abrange desde o treinamento da equipe, vital para assegurar um atendimento qualificado e eficiente, até a infraestrutura tecnológica, essencial para o processamento ágil dos sinistros. A contratação de uma equipe especializada, juntamente com a aquisição de equipamentos de escritório e sistemas de informação, representa um compromisso significativo com a qualidade do serviço oferecido. Adicionalmente, a estratégia de marketing para promover a nova central é considerada crucial para garantir sua visibilidade e aceitação tanto internamente quanto pelo público-alvo.

As receitas projetadas decorrem de várias fontes de valor agregado proporcionadas pela central. A capacidade de oferecer um atendimento especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana, não apenas melhora significativamente a experiência do associado, mas também contribui para uma maior eficiência operacional. A redução de custos por sinistro, o aumento da satisfação e a consequente fidelização, além do potencial aumento nas vendas de seguros, são reflexos diretos da implementação bem-sucedida da central. Esses fatores, combinados com a redução do tempo de processamento dos sinistros, evidenciam o impacto positivo que a central pode ter tanto no desempenho financeiro quanto na reputação da empresa.

Por outro lado, os custos associados à operação da Central de Atendimento a Sinistros incluem salários, custos fixos mensais como aluguel, manutenção de equipamentos e espaço físico, além de custos variáveis como materiais de escritório e ações de marketing. A análise cuidadosa desses custos é crucial para manter a sustentabilidade financeira do projeto a longo prazo.

Finalmente, as observações adicionais ressaltam a importância de considerar a escalabilidade do projeto, a manutenção contínua da infraestrutura tecnológica, a necessidade de planos de contingência para riscos operacionais e cibernéticos, e o foco na satisfação do cliente e eficiência operacional como indicadores chave de sucesso. A incorporação de práticas sustentáveis e responsabilidade social também é enfatizada, destacando o compromisso da empresa com valores corporativos éticos e sustentáveis.

Essa abordagem detalhada e coesa à viabilidade econômica do projeto reflete uma análise profunda e abrangente, essencial para o planejamento estratégico e a tomada de decisão informada.

Com a Implementação da Central de Atendimento a Sinistros haverá redução em custos de atendimento, visto que em média o valor cobrado por uma corretora hoje é de aproximadamente R\$230,00 por sinistro. Espera-se um aumento na comercialização dos seguros de diversos ramos, visto que o gestor terá menor operacional em processos, resultando em maior tempo de vendas e visitas aos associados.

Redução nos prazos de finalização, visto que hoje alguns processos podem levar até mais de 30 dias para sua conclusão, pois o processo tramitará todo pela central de atendimentos. Baixando esses prazos, diminuirá os custos operacionais e com funcionários.

Abaixo segue tabela com a quantidade de sinistros no ano de 2023 fornecidos pela cooperativa:

Tabela 1 - Quantidade de sinistros em 2023

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
51	99	84	58	31	3	64	18	69	54	44	2

Fonte: Sicredi Aliança (2024)

Analisando os dados fornecidos, pode-se observar que houve uma média de 147,25 sinistros mensais, a um custo de R\$ 230,00, gerando um custo aproximado de R\$ 33.867,50 para a cooperativa.

Em comparação com os custos atuais da cooperativa de R\$ 33.867,50, pode-se observar que é um bom investimento, que além de trazer um benefício para a cooperativa, também trará eficiência nos custos de atendimento.

Abaixo listamos os principais custos com a implementação da central de atendimento a sinistros:

Tabela 2 – Recursos para implantação de central de atendimento

RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO	VALOR
TREINAMENTO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO	R\$ 3.000,00
COMPUTADORES, TECLADOS, MOUSES	R\$ 12.000,00
MATERIAIS DE ESCRITÓRIO	R\$ 1.000,00
MESAS E CADEIRAS	R\$ 4.000,00
ESPAÇO FÍSICO	R\$ 500,00
ESPAÇO CAFÉ	R\$ 3.000,00
DECORAÇÃO DO AMBIENTE	R\$ 2.000,00
SOFTWARE	R\$ 300,00
SISTEMAS DE TELEFONIA	R\$ 12.000,00
SERVIDORES E REDES	R\$ 300,00
IMERSÃO PARA TROCA DE CONHECIMENTOS E APRENDIZAGEM	R\$ 4.000,00
MARKETING	R\$ 1000,00
TOTAL	R\$ 43.100,00

Fonte: a autora (2024)

Tabela 3– Recursos para manutenção da central de atendimento

RECURSOS PARA MANUTENÇÃO	VALOR
SALÁRIO DOS FUNCIONÁRIOS	R\$ 15.000,00
LINHAS DE TELEFONIA	R\$ 300,00
ALUGUEL, ÁGUA, LUZ	R\$ 500,00
MARKETING E DIVULGAÇÃO	R\$ 1.000,00
LIMPEZA E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE	R\$ 200,00
TREINAMENTO E ATUALIZAÇÕES	R\$ 500,00

SEGURANÇA CIBERNÉTICA	R\$ 100,00
MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES	R\$ 100,00
MATERIAIS DE ESCRITÓRIO	R\$ 100,00
TOTAL	R\$ 17.800,00

Fonte: a autora (2024)

Conforme a tabela acima chegamos a um custo de implementação de R\$ 43.100,00 para iniciar o projeto, e posteriormente haverá um custo de R\$ 17.800,00 mensais com a manutenção dessa central de atendimento.

4.5 RESULTADOS ESPERADOS

Através da implantação centralizada de atendimento e resolução dos sinistros, espera-se que haja uma melhoria no tempo de resolução nas tratativas, resultando em economia de custos, e menor operacional, tendo maior assertividade e agilidade nos processos indenizatórios, gerando uma maior satisfação aos associados.

Todo o processo tem como meta reduzir o tempo médio na resolução de cada caso até o final do primeiro semestre desde sua implantação. Também se espera redução em custos operacionais relacionados à resolução dos sinistros.

Após implementação da central, será medido mensalmente a eficiência do processo, através da ferramenta Fluid, vendo o prazo de início e conclusão do sinistro, com isso aumentaremos os índices de satisfação dos clientes e eficiência nos processos de resolução em cada caso.

Estas melhorias nos índices poderão ser vistas e refletidas em avaliações como a pesquisa NPS, que atualmente já existe na cooperativa. Também poderá ser realizado novas pesquisas com os colaboradores das agências, visto que poderão a qualquer momento sugerir melhorias na execução dos processos.

Espera-se uma redução no atual custo da cooperativa, atualmente está em R\$ 33.867,50, após a implementação da central passará a ser de R\$ 17.800,00, trazendo uma redução de 53% nos custos com atendimento a Sinistros, além de trazer as inúmeras vantagens já mencionadas.

4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Dentro do processo de implantação pode ocorrer alguns problemas, visto que várias pessoas estão ligadas aos procedimentos, estes problemas, podem ser tanto financeiros, devido os custos operacionais envolvidos, assim como falta de mão de obra para a demanda ou também, resistência a mudança do processo, tanto por parte dos colaboradores e associados, ainda falta de segurança ao compartilhar documentos que não seu gestor de atendimento, gerando impactos negativos na satisfação do associado.

Contudo medidas poderiam ser realizadas para que os problemas sejam resolvidos ou amenizados, a comunicação entre as áreas será de suma importância para o desenvolvimento do trabalho.

Realizar de forma correta e comunicação entre as áreas impactadas, seja colaboradores que prestarão o serviço na centralizada e os demais colaboradores das agências, a fim de comunicar como os procedimentos serão realizados, esclarecendo os benefícios da centralização, garantindo assim engajamento por parte de todos.

Distribuir as tarefas aos envolvidos nos processos, seja por modalidade de sinistro ou grau de complexidade de cada caso, a fim de evitar sobrecarga seja de tarefas ou processos de dominância do conteúdo.

Padronizar os atendimentos, para que não haja resistência, ou que seja mínima por parte dos associados, no envio de documentação para andamento da análise. A padronização seja do atendimento ou formato de envio trará maior segurança no compartilhamento de informações. Manter contato entre as áreas auxiliará muito nesta etapa, visto que o gestor do atendimento da agência terá contato direto com o associado, facilitando a comunicação entre os envolvidos e transmitindo confiança no processo.

O canal de comunicação com os associados será muito importante no processo, estabelecer comunicação eficiente poderá minimizar possíveis impactos negativos e buscar sempre feedbacks para melhorias contínuas nos processos.

5 CONCLUSÃO

A análise da viabilidade da implantação de uma centralizada para resolução de sinistros na cooperativa de crédito poupança e investimento - Sicredi Aliança PR/SP, realizada ao longo deste trabalho nos mostrou alguns aspectos positivos sobre sua implantação. Os dados que foram coletados e as informações obtidas, mostram que essa centralizada representa uma oportunidade para melhorar a eficiência operacional, a satisfação dos associados e qualidade dos serviços prestados em relação ao sinistro até sua finalização.

A central dos atendimentos permite a padronização dos processos e unificação da gestão, deixando os processos mais ágeis e eficientes, assim as decisões são tomadas de forma assertiva e mais rápida, contribuindo para a redução dos prazos e otimização da resolução dos casos, além de permitir a integração das áreas da Cooperativa, promovendo uma comunicação mais fluida e integrada entre os colaboradores das agências e centralizada.

Outro ponto, seria a redução de custos operacionais, visto que ao unificar os processos e concentrar as atividades em um único local é possível reduzir desperdícios e otimizar recursos, isso reflete diretamente em maior eficiência operacional e uma considerável economia de recursos financeiros, que podem ser direcionados para outras áreas estratégicas do negócio da Cooperativa.

Além disso, a centralizada possibilita melhoria na qualidade dos serviços prestados aos associados e segurados. As atividades em um único local também ajudam no controle e monitoramento das operações, possibilitando a identificação de falhas e a adoção de medidas corretivas de forma mais eficaz. Isso resulta em um atendimento mais ágil, personalizado e eficiente, que contribui para a fidelização e a satisfação dos associados.

Outro ponto que pode ser destacado é a competitividade que podemos gerar no mercado de seguros, aumentando a carteira. Com a implantação a Cooperativa demonstra estar preocupada com o melhor atendimento a seus associados, o que transmite uma imagem de comprometimento com a qualidade dos serviços oferecidos, podendo assim ser um diferencial competitivo frente ao mercado de seguros e outras cooperativas de crédito.

Por fim, a centralização das atividades, a redução de custos, a melhoria da qualidade dos serviços e a competitividade no mercado são fatores determinantes que

justificam a implementação desse projeto como uma medida estratégica para a Cooperativa. Com tudo definido e um planejamento adequado, a Cooperativa Sicredi Aliança PR/SP estará mais preparada para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades do mercado de seguros.

6. REFERÊNCIAS

CORREIA, Kwami Samora Alfama; LEAL, Fabiano; ALMEIDA, DA De. Mapeamento de processo: uma abordagem para análise de processo de negócio. **Anais do XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção–ENEGEP. Curitiba, Brasil, 2002.**

CARVALHO, Hélio Gomes de; REIS, Dálcio Roberto dos; CAVALCANTE, Márcia Beatriz. Gestão da inovação. 2011.

FERNANDES, Walberto. **Excelência no atendimento ao cliente.** Clube de Autores, 2016.

Sicredi Aliança. (2022). Relatório anual 2022.

LEMOS, Gabriel Bittencourt. Otimização de Processos Organizacionais. 2015.

SCHIMMELFENIG, Cristiano. Cooperativismo de crédito: uma tendência. **Revista de Administração e Ciência Contábeis do Ideau**, v. 5, p. 1-12, 2010.

VIEIRA, Manuel Guedes. **Introdução aos seguros.** Vida Econômica Editorial, 2012.