<table>
<tr><td></td><td>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP</td><td>POP</td><td>013</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Versão</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>Nome do Processo:</td><td colspan="3">Retorno De Despacho De Requerimentos</td></tr>
<tr><td>1) Objetivo:</td><td>Estabelecer o procedimento padrão para o retorno formal de despacho dos requerimentos analisados pelo Setor Financeiro ao Setor de Atendimento (SAAS), garantindo padronização, rastreabilidade, clareza das decisões e agilidade no atendimento ao associado/cliente.</td><td>Indicador Estratégico (opcional):</td><td></td></tr>
<tr><td>Departamento Responsável:</td><td colspan="3">Financeiro</td></tr>
<tr><td>Responsável</td><td colspan="3">Analista, Supervisão e Coordenação</td></tr>
<tr><td>Serviço:</td><td colspan="3">Analista, Supervisão e Coordenação</td></tr>
<tr><td>Executante:</td><td colspan="3">Analista, Supervisão e Coordenação</td></tr>
<tr><td>Resultados esperados:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Periodicidade:</td><td colspan="3">Semanal</td></tr>
<tr><td>Monitoramento:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Recursos Necessários:</td><td colspan="3">Computador, Sistema ERP</td></tr>
<tr><td>Descrição do Serviço:</td><td colspan="3">
1.1 Análise Financeira
1. O responsável pelo Financeiro realiza a análise técnica e normativa.
2. Verifica:
o Impacto financeiro;
o Existência de débitos/créditos;
o Regras vigentes;
o Aprovações necessárias;
1.2 Emissão do Despacho
O despacho deverá conter, obrigatoriamente:
• Identificação do requerimento (número/protocolo);
• Nome do associado/;
• Tipo de solicitação;
• Resultado:
o Deferido
o Indeferido
o Pendente (que nesse caso deve retornar para o SAAS com a solicitação dos documentos necessários para conclusão da análise.)
• Fundamentação objetiva;
• Data e Assinatura da Diretoria Financeira.
1.3 Retorno do Despacho ao SAAS
1. O despacho é registrado no documento e assinado pela Diretoria financeira;
2. O Setor Financeiro devolve o requerimento ao SAAS com:
o Status atualizado;
o Orientações claras para execução ou comunicação ao associado.
2. Prazos
• Análise do Setor Financeiro: até 7 dias úteis após o recebimento do requerimento completo.
• Retorno ao SAAS: imediato após a conclusão da análise e com despacho do Diretor Financeiro.
• Requerimentos pendentes terão novo prazo contado a partir da regularização.
(Os prazos podem ser ajustados conforme norma interna ou decisão da Diretoria.)
3. Pontos de Controle
• Conferência de documentação obrigatória;
• Registro do despacho na folha do requerimento e assinado pelo Diretor Financeiro
• Rastreabilidade do responsável pela decisão, será controlado pelos despachos assinados e datados.
• Comunicação clara e formal entre os setores.
4. Observações Importantes
• Nenhum requerimento deve ser executado sem despacho formal do Setor Financeiro, quando envolver impacto financeiro.
• Casos excepcionais devem ser submetidos à Diretoria Financeira/ Presidência, conforme Regulamento.
• Este POP deve ser revisado sempre que houver alteração normativa ou de fluxo operacional.
</td></tr>
</table>

Observação:	Aplica-se a todos os **requerimentos de natureza financeira** encaminhados pelo Setor de Atendimento (SAAS) ao Setor Financeiro, tais como: • Solicitação de cancelamentos; • Isenções, descontos ou ajustes financeiros; • Parcelamentos; • Estornos; • Revisões de cobrança; • Análises de débitos ou créditos; • Demais demandas financeiras formais.		
Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Ana Paula Canteri Strada			