	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	001
		Versão	2025
Nome do Processo:	**Gestão de Atendimento ao Associado pela Secretaria (SAAS)**		
Objetivo:	**Garantir um atendimento padronizado, cordial e eficiente ao socio, promovendo a satisfação e fidelização do associado.**		
Indicador Estratégico (Opcional)	**1. Atendimento ao Cliente** • **Nível de Satisfação do Cliente (NPS)- Ainda em planejamento** • **Tempo Médio de Atendimento (TMA) - de 10 a 60 minutos por atendimento.** • **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR) - (95% mensal)** **2. Produção / Operações** • **Eficiência Operacional (85% mensal)** • **Índice de Retrabalho (5% mensal)**		
Departamento Responsável:	Secretaria / Atendimento ao Associado (SAAS)		
Responsável:	Coordenador(a) de Secretaria – Susy Barbosa Melo		
Serviço:	Atendimento presencial, telefônico, ChatBot/Whatsapp e via e-mail aos associados do Clube.		
Executante:	Auxiliar Administartivo/Atendente		
Resultados esperados:	1. **Atendimento cordial, claro e resolutivo** Garantir que todos os atendimentos aos associados sejam realizados com postura profissional, empatia, educação e clareza. O atendimento deve ser objetivo e centrado na resolução eficaz da demanda apresentada, promovendo uma comunicação transparente, respeitosa e eficiente, independentemente do canal utilizado (presencial, telefone ou e-mail). 2. **Redução de retrabalho, falhas e reclamações** Promover a padronização dos procedimentos de atendimento, a capacitação contínua da equipe e a utilização correta dos registros de atendimento para evitar erros repetitivos, duplicidades e informações inconsistentes. Minimizar a necessidade de retrabalhos e reduzir o número de reclamações formais, reforçando o comprometimento da secretaria com a excelência operacional. 3. **Aumento da satisfação e fidelização dos associados** Fortalecer o relacionamento institucional com os associados por meio de um atendimento de qualidade, que atenda ou supere suas expectativas. Estimular a confiança e o sentimento de pertencimento		

	do associado à instituição, contribuindo para sua permanência, participação ativa e recomendação da entidade a outros potenciais associados. 4. **Agilidade no atendimento e resolução de demandas** Estabelecer e manter prazos claros para o retorno e solução de demandas, promovendo agilidade nos processos internos. Buscar resolver a maioria dos atendimentos já no primeiro contato, reduzindo a necessidade de encaminhamentos desnecessários e garantindo maior eficiência no fluxo de trabalho. 5. **Organização e rastreabilidade das informações** Assegurar que todos os atendimentos estejam devidamente registrados, permitindo o rastreamento, a análise de histórico e a tomada de decisões baseadas em dados. Isso contribui para maior transparência e controle na gestão do relacionamento com os associados.
Periodicidade:	Atendimento contínuo durante o horário de funcionamento da secretaria Segunda a sexta – feira das 08 às 18:00 horas Sábado das 09 às 13 horas
Monitoramento:	O monitoramento do atendimento ao associado será realizado de forma contínua e estruturada, com foco na qualidade, eficiência e melhoria dos serviços prestados. As ações de monitoramento incluem: 1. **Registro sistemático dos atendimentos** realizados, utilizando planilha de controle ou sistema próprio da instituição. Esse registro deverá conter, no mínimo: • Nome do associado • Data e horário do atendimento • Canal utilizado (presencial, telefone, e-mail, etc.) • Motivo do contato • Responsável pelo atendimento • Status da solicitação (resolvido, pendente, encaminhado) • Observações ou encaminhamentos relevantes 2. **Aplicação de avaliações periódicas de satisfação dos associados**, com base em formulários digitais ou físicos, visando mensurar a percepção dos usuários sobre: • Cordialidade e clareza do atendimento • Tempo de resposta • Efetividade na solução do problema • Satisfação geral com o atendimento prestado Os resultados dessas avaliações serão compilados e analisados

	para embasar ações de melhoria contínua. 3. **Realização de reuniões mensais da equipe da secretaria**, com a participação da coordenação, para: • Apresentação e análise de indicadores de desempenho do atendimento • Discussão de casos recorrentes ou problemáticos • Avaliação dos feedbacks recebidos dos associados • Proposição de ajustes nos procedimentos e fluxos internos • Compartilhamento de boas práticas e atualização da equipe quanto a novas diretrizes 4. **Acompanhamento individual de demandas pendentes ou críticas**, garantindo que todas as solicitações dos associados sejam devidamente concluídas, respeitando os prazos informados e mantendo a comunicação ativa com o associado durante o processo.
Recursos Necessários:	1. Computador com acesso à internet 2. Sistema de gestão de associados (Evolutize) 3. Telefone, chatbot/Whatsapp e-mail institucional 4. Materiais de escritório (papel, caneta, impressora) 5. Scripts de atendimento e fluxos de processos internos
Descrição do Serviço:	1. **Este manual tem como objetivo padronizar e orientar os procedimentos de atendimento e gestão administrativa relacionados aos associados, assegurando a excelência no atendimento, a conformidade com as normas internas e estatutárias e a efetividade dos processos operacionais**.
	2. **Diretrizes Gerais de Atendimento** 2.1 **Postura e Conduta no Atendimento** O atendimento ao associado deve ser realizado com cordialidade, empatia, clareza e respeito, visando sempre à solução eficaz das demandas apresentadas. 2.2 **Etapas do Atendimento ao Associado** 2.2.1 **Recepção Inicial** • Receber o associado com postura profissional e linguagem adequada. • Identificar de forma clara e objetiva a demanda apresentada, promovendo escuta ativa. 2.2.2 **Registro da Solicitação** Registrar os dados do atendimento obrigatoriamente em sistema próprio (Evolutize) ou planilha de controle: • Nome completo do associado • Número de matrícula ou CPF • Data do atendimento • Motivo do contato

- Nome do atendente responsável

2.2.3 **Análise e Encaminhamento**

- Prestar as informações e orientações diretamente ao associado sempre que possível.
- Quando a resolução depender de outro setor, encaminhar formalmente a solicitação, informando ao associado o prazo estimado de retorno.

2.2.4 **Fornecimento de Documentação e Materiais**

Disponibilizar documentos e formulários conforme a necessidade:

- Guias para atestado médico
- Formulários de adesão, cancelamento ou readmissão
- Regulamentos internos e estatuto do Clube Círculo Militar do Paraná.
- Segunda via de boletos, quando solicitada

2.2.5 **Encerramento do Atendimento**

- Concluir o atendimento de forma cordial e proativa, agradecendo o contato e reiterando a disposição para atendimentos futuros.

2.2.6 **Registro da Resolução**

- Registrar a resolução final ou o encaminhamento realizado, mantendo o histórico atualizado para fins de auditoria, controle e acompanhamento interno.

3. **Procedimentos Administrativos Específicos**

3.1 **Cadastro e Gestão de Associados**

3.1.1 **Matrícula e Admissão**

Realizar o processo de matrícula de novos associados mediante:

- Apresentação da documentação obrigatória
- Assinaturas do termo de adesão.
  - Requerente da solicitação
  - Departamento Comercial
  - Auxiliar Administrativo
  - Diretor Secretário
  - Supervisor ou Coordenador
  - Diretor Financeiro
  - Presidente do CMP
- Escolha das atividades/modalidades, para matriculas quando cabível.

3.1.2 **Cancelamento de Associação**

- Formalizar o pedido de cancelamento mediante ao formulário assinado.
  - Requerente da solicitação
  - Departamento Comercial
  - Auxiliar Administrativo
  - Diretor Secretário
  - Supervisor ou Coordenador
  - Diretor Financeiro
  - Presidente do CMP
- Verificar pendências financeiras ou contratuais.
  - Fazer recebimento quando cabível

	• Registrar o motivo do cancelamento para fins de controle interno. 3.1.3 **Readmissão** Permitir a readmissão de ex-associados mediante: • Regularização de eventuais pendências anteriores • Atualização cadastral • Nova emissão de guia para atestado médico (se necessário) 3.1.4 **Cadastro de Acompanhantes** Realizar o cadastro de acompanhantes de associados, observando: • Limites etários • Regras de acesso por atividade • Horários permitidos • Condições de segurança e responsabilidade
	3.2 **Gestão de Documentação Médica** 3.2.1 **Emissão de Guia para Atestado Médico interno** Emitir guia padronizada em sistema Evolutize e realizar o recebimento de valores. 3.2.2 **Validação de Atestado Médico Externo** • Receber o documento via secretaria física, sistema digital ou via chatbot/whatsapp. • Validar os seguintes itens: - Nome e CRM legível do profissional - Data de emissão e validade - Assinatura do médico • Atualizar o status do associado no sistema como: - Aprovar ou reprovar após a conferencia. (aprovação mediante ao exame médico com informações corretas e reprovação mediante a inconsistência do exame médico)
	3.3 **Gestão de Atividades Esportivas** 3.3.1 **Troca e Intercambialidade de Modalidade** • Receber a solicitação formal do associado. • Cancelar a modalidade atual, conforme política interna. • Verificar disponibilidade de vaga na nova atividade. • Realizar a troca e registrar no sistema.
	4. **Processos Financeiros** 4.1 **Emissão e Envio de Boletos** Encaminhar segunda via do boleto, quando solicitada, antes do vencimento. 4.2 **Recebimento de Pagamentos** • Realizar baixas de pagamentos em sistema Evolutize quando o recebimento de valores for presencial. • Emitir recibos ou comprovantes, conforme solicitado.

	5. **Notificação via whatsapp** 5.1 **Limite de Idade** • Notificação aos sócios dependentes que atingem a idade limite para determinada categoria e ou reajuste de cobrança de taxa de contribuição. 5.2 **Inadimplência** • Notificar associados inadimplentes por faixa de atraso (65, 90 dias). 5.3 **Notificação de Retorno de Banco enviado pela Tesouraria**
	6. **Requerimentos e Ocorrências** 6.1 **Recebimento de Requerimentos** • Receber e protocolar formalmente todos os requerimentos de associados: • Encaminhar ao coordenador do setor e registrar o andamento. 6.2 Registro de Ocorrências • Receber e protocolar formalmente todos as ocorrências de associados: • Informar à coordenação e manter histórico atualizado para providências ou medidas preventivas.
	7. **Disposições Finais** • Todos os procedimentos devem seguir fielmente as normas internas e estatutárias do Clube. • Casos omissos ou não previstos neste manual devem ser encaminhados à coordenação ou diretoria responsável. • A equipe de atendimento deverá ser treinada periodicamente quanto às atualizações deste manual.
Observação:	Caso o atendimento não possa ser resolvido de forma imediata, o atendente deverá: 1. Informar ao associado, de maneira clara e transparente, que a solicitação requer análise ou encaminhamento específico. 2. Comunicar um **prazo estimado de retorno ou resolução**, com base no tipo de demanda e no fluxo interno do Clube. 3. Registrar o atendimento pendente no sistema ou controle interno, destacando a necessidade de acompanhamento. 4. Encaminhar a solicitação ao setor ou responsável competente, acompanhando o andamento da demanda até sua conclusão. 5. Manter o associado informado sobre o status do atendimento, especialmente em casos de atrasos, dúvidas adicionais ou necessidade

	de documentação complementar. 6. Confirmar a conclusão do atendimento com o associado e registrar o desfecho para fins de controle e melhoria contínua do processo.		
Elaborado por:	**Aprovado por:**		
Susy Barbosa Melo **Coordenadora da Secretaria (Saas)**	Cel Marco Aurelio Guimarães **Diretor da Secretaria (Saas)**	Cel Marco Antonio Ramos **Diretor de Patrimonio**	Ten Cel Sergio Cooper de Almeida **Presidente CMP**