| | | | |
|---|---|---|---|
| | **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP** | **POP** | 002 |
| | | **Versão** | 2025 |
| **Nome do Processo:** | **Gestão /Coordenação Secretaria (SAAS)** | | |
| **Objetivo:** | **Estabelecer diretrizes para a execução das atividades de coordenação da secretaria, assegurando organização, eficiência e padronização nos processos administrativos, apoio à diretoria, atendimento ao público interno/externo, controle de agendas, documentos e comunicação institucional.** | | |
| **Indicador Estratégico (Opcional)** | **Tempo médio de resposta a solicitações – 24 Horas**<br>**Taxa de retrabalho em documentos/processos – 3%** | | |
| **Departamento Responsável:** | Secretaria / Atendimento ao Associado (SAAS) | | |
| **Responsável:** | Coordenador(a) de Secretaria – Susy Barbosa Melo | | |
| **Serviço:** | • Gestão e controle da equipe de secretariado.<br>• Treinamento e capacitação da equipe para padronização e melhoria contínua dos atendimentos.<br>• Organização e atualização da agenda e do cronograma mensal de escalas de atendimento.<br>• Distribuição e acompanhamento das atividades da equipe.<br>• Inclusão de turmas no sistema.<br>• Apoio ao departamento comercial em demandas operacionais e administrativas.<br>• Recebimento de caixa/valores, quando necessário.<br>• Emissão de relatórios referentes a:<br>- Limite de idade;<br>- Inadimplência;<br>- Emissão de demais relatórios conforme solicitado pelo Diretor Secretrario<br>• Ocorrências de demissão por falta de pagamento (todo primeiro dia útil do mês em sistema Evolutize).<br>• Elaboração de relatórios gerenciais para reuniões da diretoria do departamento de secretaria (SAAS).<br>• Recebimento de atas de reuniões da diretoria e direcionamento à superintendência para as devidas providências.<br>• Atendimento a diretores, coordenadores, associados e visitantes caso necessario.<br>• Despacho com o diretor-secretário sobre demandas administrativas e operacionais.<br>• Direcionamento de ocorrências e requerimentos aos departamentos competentes para despacho e/ou assinatura. | | |

| | |
|---|---|
| | • Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais.<br>• Apoio na organização de reuniões, eventos e treinamentos internos.<br>• Comunicação institucional com associados. |
| **Executante:** | COORDENADOR SAAS |
| **Resultados esperados:** | • Atendimento fluido à diretoria e setores internos<br>• Escala de atendimento organizada e funcional<br>• Emissão de relatórios precisos e no prazo<br>• Redução da inadimplência por monitoramento proativo<br>• Organização documental eficiente e segura<br>• Apoio estratégico aos eventos internos<br>• Comunicação institucional clara e objetiva |
| **Periodicidade:** | - Atendimento contínuo durante o horário de funcionamento da secretaria.<br>- Cargo de confiança |
| **Monitoramento:** | **1.Estabelecer o procedimento padrão de monitoramento que deve ser executado pelo Coordenador da Secretaria, visando garantir o controle, a qualidade e a melhoria contínua do atendimento prestado aos associados do Clube Círculo Militar.**<br><br>**2. ABRANGÊNCIA**<br>• Aplica-se ao Coordenador/Gestor responsável pela **gestão da equipe de atendimento e supervisão da secretaria**, acompanhamento de processos administrativos da secretaria, supervisão de indicadores, satisfação do associado e interface com a Diretoria do Clube.<br><br>**3. ROTINA OPERACIONAL DO GESTOR**<br>**3.1 MONITORAMENTO DIÁRIO**<br>• Verificar os **registros de atendimentos** no sistema ou planilha.<br>• Confirmar que não há **pendências sem resposta ou atualização**.<br>• Identificar **casos críticos** que exigem ação imediata.<br>Frequência: Diária<br>Ferramenta: Planilha, sistema de atendimento ou controle manual<br><br>**3.2 ACOMPANHAMENTO SEMANAL**<br>• Revisar e cobrar solução de **demandas pendentes**.<br>• Validar que a equipe está **seguindo os fluxos e prazos estipulados**.<br>• Atualizar status de **planos de ação internos**.<br>Frequência: Semanal<br>Ferramenta: Relatório de pendências + reunião de follow-up com equipe |

**3.3 GESTÃO DE SATISFAÇÃO DO ASSOCIADO**

- Supervisionar a **aplicação de pesquisas de satisfação** (online ou presencial).
- Compilar resultados, mensurar índices e destacar pontos de melhoria.
- Apresentar **relatório mensal com análises qualitativas e quantitativas**.

Frequência: Mensal
Ferramenta: Formulários + Relatório de Satisfação

**3.4 ANÁLISE DE INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)**

Monitorar e reportar os seguintes KPIs:

| Indicador | Meta |
|---|---|
| Tempo médio de resposta | ≤ 48h |
| Taxa de satisfação do atendimento | ≥ 90% |
| Pendências resolvidas no prazo | ≥ 95% |
| Resolução no primeiro contato | ≥ 85% |

Frequência: Mensal
Relatório: Painel de KPIs ou planilha de controle

**3.5 REUNIÕES COM A EQUIPE**

- Conduzir **reuniões mensais** com a equipe da secretaria para:
  - Compartilhar indicadores e resultados.
  - Discutir problemas operacionais.
  - Reforçar orientações e boas práticas.
  - Coletar sugestões e necessidades da equipe.

Frequência: Mensal
Registro: Reunião + Plano de ação

**3.6 INTERAÇÃO COM DIRETOR SECRETARIO**

- Apresentar **relatórios estratégicos mensais ou trimestrais**.
- Propor mudanças nos processos, políticas ou estruturas.
- Reportar situações críticas ou reclamações relevantes de associados.

Frequência: Mensal ou conforme demanda
Formato: Relatório físico ou digital + reuniões presenciais

**3.7 CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

- Identificar **necessidades de treinamento** técnico e comportamental.
- Propor **ações de capacitação** para melhoria da performance.
- Incentivar o aprimoramento da comunicação e do relacionamento interpessoal da equipe.

Frequência: Trimestral ou conforme necessário
Ação: Cronograma de capacitação interno

**5. DOCUMENTOS UTILIZADOS**

| | |
|---|---|
| | **Documento** — **Finalidade**<br>Planilha/Sistema de Atendimento — Registro e histórico de atendimentos<br>Relatório de Pendências — Acompanhamento de solicitações em aberto<br>Formulários de Satisfação — Avaliação da percepção dos associados<br>Relatório de Indicadores (KPIs) — Análise de performance da secretaria<br>Reuniões — Registro de discussões e ações da equipe<br>Plano de Ação de Melhorias — Planejamento de mudanças e melhorias<br>Relatórios Gerenciais — Comunicação com Diretoria<br><br>**6. CONTROLE DE QUALIDADE**<br>**Processo** — **Como Monitorar** — **Frequência**<br>Qualidade do Atendimento — Pesquisa de Satisfação + KPIs — Mensal<br>Conformidade dos Registros — Auditoria de planilhas/sistema — Semanal<br>Resolução de Pendências — Relatório de demandas em aberto — Semanal<br>Eficiência da Equipe — Avaliação de desempenho — Semestral<br>Satisfação do Associado — Análise de feedbacks — Mensal<br><br>**7. REVISÃO DO POP**<br>• **Periodicidade da Revisão:** Anual ou sempre que houver mudanças nos processos ou ferramentas.<br>• **Responsável:** Coordenador/Gestor da Secretaria |
| **Recursos Necessários:** | 1. Computador com acesso à internet<br>2. Sistema de gestão de associados (Evolutize)<br>3. Telefone, chatbot/Whatsapp e-mail institucional<br>4. Materiais de escritório (papel, caneta, impressora)<br>5. Fluxos de processos internos<br>6. Maquininha cobrança debito/credito |
| **Descrição do Serviço:** | O Coordenador da Secretaria é responsável pela gestão administrativa e operacional do setor de secretaria do Clube Círculo Militar, garantindo a excelência no atendimento aos associados e o correto funcionamento das rotinas internas. Atua na supervisão da equipe, controle dos processos e na interlocução entre a secretaria, a diretoria e demais departamentos do clube.<br>Sua função envolve a organização e atualização da agenda e escalas mensais, |

| | |
|---|---|
| | distribuição e acompanhamento das atividades da equipe, treinamento contínuo para padronização do atendimento, além do apoio em demandas operacionais e administrativas, incluindo suporte ao departamento comercial.<br>O Coordenador também é responsável pela emissão e análise de relatórios gerenciais, como controle de inadimplência, limite de idade, demissões por falta de pagamento (registradas no sistema Evolutize no primeiro dia útil de cada mês) e outros documentos solicitados pela diretoria. Estes relatórios são utilizados para o planejamento estratégico e tomada de decisão da diretoria do clube.<br>Além disso, realiza o recebimento e direcionamento de atas de reuniões para a superintendência, gerencia o atendimento a diretores, coordenadores, associados e visitantes, e mantém comunicação constante com o Diretor-Secretário para alinhar demandas administrativas e operacionais.<br>Na esfera documental, cabe ao Coordenador organizar, arquivar e manter atualizados documentos físicos e digitais, assegurando fácil acesso e segurança das informações. Também apoia a organização de eventos, treinamentos internos e reuniões, promovendo um ambiente colaborativo e eficiente.<br>É responsável ainda pelo despacho e encaminhamento de ocorrências e requerimentos para os departamentos competentes, garantindo o fluxo adequado e a assinatura dos responsáveis.<br>Por fim, o Coordenador atua como canal de comunicação institucional entre o clube, clientes, parceiros e fornecedores, zelando pela imagem e profissionalismo da secretaria e do clube como um todo.<br><br>**Principais responsabilidades:**<br>• Gestão e controle da equipe de secretariado.<br>• Treinamento e capacitação da equipe para padronização e melhoria contínua dos atendimentos.<br>• Organização e atualização da agenda e do cronograma mensal de escalas de atendimento.<br>• Distribuição e acompanhamento das atividades da equipe.<br>• Inclusão de turmas no sistema.<br>• Apoio ao departamento comercial em demandas operacionais e administrativas.<br>• Recebimento de caixa/valores, quando necessário.<br>• Emissão e análise de relatórios referentes a: limite de idade, inadimplência, demissões por falta de pagamento (sistema Evolutize), entre outros.<br>• Elaboração de relatórios gerenciais para reuniões da diretoria do departamento de secretaria (SAAS).<br>• Recebimento de atas de reuniões da diretoria e direcionamento à superintendência para providências.<br>• Atendimento a diretores, coordenadores, associados e visitantes, conforme necessidade.<br>• Despacho com o Diretor-Secretário sobre demandas administrativas e operacionais.<br>• Direcionamento de ocorrências e requerimentos aos departamentos |

| | |
|---|---|
| | competentes para despacho e/ou assinatura.<br>• Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais.<br>• Apoio na organização de reuniões, eventos e treinamentos internos.<br>• Comunicação institucional com associados. |
| **Observação:** | • Todos os procedimentos descritos devem ser cumpridos rigorosamente para garantir a qualidade e eficiência do atendimento aos associados.<br>• O Coordenador da Secretaria deve manter sigilo e confidencialidade sobre informações pessoais e financeiras dos associados.<br>• Qualquer alteração nos processos, escalas ou rotinas deve ser previamente comunicada e documentada.<br>• É fundamental que o Coordenador promova o engajamento da equipe, estimulando a participação e o feedback constante para melhoria contínua.<br>• Os relatórios gerenciais devem ser entregues dentro dos prazos estipulados para subsidiar as tomadas de decisão da diretoria.<br>• A comunicação com associados, parceiros e fornecedores deve seguir as diretrizes institucionais, garantindo profissionalismo e transparência.<br>• O Coordenador deve estar sempre disponível para apoio em situações críticas ou emergenciais relacionadas à secretaria. |

| **Elaborado por:** | **Aprovado por:** | | |
|---|---|---|---|
| Susy Barbosa Melo<br><br>**Coordenadora da Secretaria (Saas)** | Cel Marco Aurelio Guimarães<br>**Diretor da Secretaria (Saas)** | Cel Marco Antonio Ramos<br>**Diretor de Patrimonio** | Ten Cel Sergio Cooper de Almeida<br>**Presidente CMP** |