

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
1	1	CAPÍTULO I	Disposições Gerais
2	-	CAPÍTULO II	GERÊNCIA DE AUDITORIA INTERNA
2.1	-	Responsabilidades e Funções	
2.2	2.2	Gerência	AUDIT - Gerência de Auditoria Interna
2.2.1	2.2.1	Macro	Governança
2.2.1.1	2.2.1.1	Grupo	Auditoria Interna
2.2.1.1.1	2.2.1.1.1	Processo	1 Acompanhar a implementação das recomendações de auditorias (interna e externa)
2.2.1.1.2	2.2.1.1.2	Processo	2 Elaborar o Plano Anual de Atividades da Auditoria Interna (PAINT)
2.2.1.1.3	2.2.1.1.3	Processo	3 Elaborar Relatórios e Informações Gerenciais
2.2.1.1.4	2.2.1.1.4	Processo	4 Realizar auditoria interna em processos e projetos
2.2.1.1.5	2.2.1.1.5	Processo	5 Acompanhar auditorias e fiscalizações externas
3	-	CAPÍTULO III	GERENCIAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE - GEAPS
3.1	-	Responsabilidades e Funções	
3.2	7.2	Divisão	DICRE - Divisão de Credenciamento
3.2.1	7.2.1	Macro	Cadastro
3.2.1.1	7.2.1.1	Grupo	Cadastro da Rede Credenciada
3.2.1.1.1	7.2.1.1.1	Processo	1 Gerir cadastro de Prestadores de Serviços de Saúde
-	-	sub	1.1 Cadastrar Prestador
-	-	sub	1.2 Arquivar Contrato
-	-	sub	1.3 Atualizar cadastro do Prestador
-	-	sub	1.4 Arquivar aditivos e documentos
3.2.2	7.2.2	Macro	Funções Corporativas
3.2.2.1	7.2.2.1	Grupo	Gerenciamento de Contratos de Serviços Médicos
3.2.2.1.1	7.2.2.1.1	Processo	1 Pesquisar locais para realização de procedimentos
3.2.2.1.2	7.2.2.1.2	Processo	2 Avaliar a necessidade e credenciar prestadores de serviços de saúde
3.2.2.1.3	7.2.2.1.3	Processo	3 Avaliar a necessidade e efetuar a extensão de credenciamento de prestadores de serviços de saúde
3.2.2.1.4	7.2.2.1.4	Processo	4 Realizar o descredenciamento de prestadores de serviços de saúde
3.2.3	7.2.3	Macro	Saúde
3.2.3.1	7.2.3.1	Grupo	Gestão da Rede Credenciada
3.2.3.1.1	7.2.3.1.1	Processo	1 Contratar convênio de reciprocidade
3.2.3.1.2	7.2.3.1.2	Processo	2 Atender reclamações de não atendimento em convênios de reciprocidade
3.2.3.1.3	7.2.3.1.3	Processo	3 Atender pedidos de reembolso para beneficiários de convênios de reciprocidade
3.2.3.1.4	7.2.3.1.4	Processo	4 Atender reclamações de mal atendimento em convênios de reciprocidade
3.2.3.1.5	7.2.3.1.5	Processo	5 Atender reclamações de procedimentos não autorizados por convênios de reciprocidade
3.2.3.1.6	7.2.3.1.6	Processo	6 Prestar suporte interno para autorizações e pagamentos
3.2.3.1.7	7.2.3.1.7	Processo	7 Prestar suporte ao prestador de serviços de saúde para problemas com faturamento e autorização
3.2.3.1.8	7.2.3.1.8	Processo	8 Prestar suporte ao covênio de reciprocidade para questões administrativas
3.2.3.1.9	7.2.3.1.9	Processo	9 Negociar e reajustar contratos

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
3.3	9.2	Divisão	DIPAC - Divisão de Pagamento e Análise de Contas Médicas
3.3.1	9.2.1	Macro	Saúde
3.3.1.1	9.2.1.1	Grupo	Gerenciamento de Arrecadação Assistencial
3.3.1.1.1	9.2.1.1.1	Processo	1 Realizar Faturamento e Cobrança
3.3.1.1.2	9.2.1.1.2	Processo	2 Gerenciar o custeio
-	-	sub	2.1 Efetuar tratamento de custeador de beneficiários do Plano Autossustentável
3.3.1.1.3	9.2.1.1.3	Processo	3 Realizar Negociação e Controle da Inadimplência
-	-	sub	3.1 Efetuar tratamento da ação a ser tomada
-	-	sub	3.2 Efetuar reprogramação
-	-	sub	3.3 Efetuar negociação e parcelamento de débitos de beneficiários
3.3.1.1.4	9.2.1.1.4	Processo	4 Processar e analisar os arquivos de retorno dos pagamentos dos planos assistenciais via folha de ativos e assistidos
3.3.1.1.5	9.2.1.1.5	Processo	5 Processar e analisar os arquivos de retorno dos pagamentos dos planos assistenciais via boleto e débito
3.3.1.2	9.2.1.2	Grupo	Gerenciamento de Contas Médico-Hospitalares
3.3.1.2.1	9.2.1.2.1	Processo	1 Analisar as contas médicas da rede credenciada, fornecedor e reciprocidade
-	-	sub	1.1 Receber faturamento da CABESP
-	-	sub	1.2 Receber faturamento da CASSI
-	-	sub	1.3 Receber faturamento eletrônico dos prestadores
-	-	sub	1.4 Receber faturamento manual dos prestadores
3.3.1.2.2	9.2.1.2.2	Processo	2 Faturar as contas médicas, o recurso de glosa e o reembolso
-	-	sub	2.1 Integrar as provisões ao sistema Benner ERP
-	-	sub	2.2 Integrar os faturamentos ao sistema Benner ERP
-	-	sub	2.3 Tratar os PEGs não analisados
-	-	sub	2.4 Gerar o arquivo de custeio
3.3.1.2.3	9.2.1.2.3	Processo	3 Pagar os faturamentos da rede credenciada, fornecedor, reciprocidade e reembolso
3.3.1.2.4	9.2.1.2.4	Processo	4 Gerar o arquivo SEFIP e lançar o repasse do INSS da rede credenciada
3.3.1.2.5	9.2.1.2.5	Processo	5 Analisar o recurso de glosa
3.3.1.2.6	9.2.1.2.6	Processo	6 Analisar a solicitação de reembolso ao beneficiário
3.3.1.2.7	9.2.1.2.7	Processo	7 Realizar o ressarcimento ao SUS
-	-	sub	7.1 Realizar pagamento da GRU do SUS
-	-	sub	7.2 Monitorar retorno de impugnação e recurso no Portal da ANS
3.3.1.2.8	9.2.1.2.8	Processo	8 Processar os arquivos de retorno de pagamento e regularizar os créditos rejeitados
3.3.1.2.9	9.2.1.2.9	Processo	9 Atualizar as tabelas de materiais e medicamentos
3.3.1.3	9.2.1.3	Grupo	Relacionamento com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores
3.3.1.3.1	9.2.1.3.1	Processo	1 Validar o arquivo DIRF e disponibilizar o informe de rendimentos da rede credenciada
3.3.1.3.2	9.2.1.3.2	Processo	2 Gerar e validar arquivo DMED, e disponibilizar a Declaração de contribuição assistencial
-	-	sub	2.1 Gerar e disponibilizar Demonstrativos de Pagamentos de Assistência Médica
3.3.1.3.3	9.2.1.3.3	Processo	3 Enviar e regularizar os dados do Monitoramento TISS
3.3.1.4	9.2.1.4	Grupo	Gestão Atuarial
3.3.1.4.1	9.2.1.4.1	Processo	Realizar Avaliação Atuarial Saúde
3.3.1.4.2	9.2.1.4.2	Processo	Realizar Atualização da Nota Técnica de Registro de Produto

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
3.4	15.2	Divisão	REGAM - Divisão de Auditoria e Regulação Médica
3.4.1	15.2.1	Macro	Saúde
3.4.1.1	15.2.1.1	Grupo	Relacionamento com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores
3.4.1.1.1	15.2.1.1.1	Processo	1 Acompanhar as publicações e divulgação de leis e normativas
3.4.1.1.2	15.2.1.1.2	Processo	2 Atender e enviar informações obrigatórias aos órgãos reguladores e fiscalizadores
3.4.1.1.3	15.2.1.1.3	Processo	3 Acompanhar e defender o Econumus em processos administrativos e autuações
3.4.1.1.4	15.2.1.1.4	Processo	4 Analisar e gerar documentos para pagamento e recolhimento
3.4.1.1.5	15.2.1.1.5	Processo	5 Recolher Taxa de Saúde Suplementar por plano de Assistência a Saúde
3.4.1.2	15.2.1.2	Grupo	Gestão de Procedimentos Médico-Hospitalares e Auditoria Médica
3.4.1.2.1	15.2.1.2.1	Processo	1 Autorizar Home Care
3.4.1.2.2	15.2.1.2.2	Processo	2 Autorizar aditivo/prorrogação de Home Care
3.4.1.2.3	15.2.1.2.3	Processo	3 Autorizar exames laboratoriais em Home Care
3.4.1.2.4	15.2.1.2.4	Processo	4 Autorizar Procedimentos
3.4.1.2.5	15.2.1.2.5	Processo	5 Autorizar Remoção/Transferência
3.4.1.2.6	15.2.1.2.6	Processo	6 Avaliar Tecnicamente os Prestadores de Serviços Médico-Hospitalares
3.4.1.3	15.2.1.3	Grupo	Gestão Assistencial
3.4.1.3.1	15.2.1.3.1	Processo	1 Orientar e prestar acolhimento social aos beneficiários, familiares e cuidadores
3.4.1.3.2	15.2.1.3.2	Processo	2 Monitorar mapa de internados para ações de desospitalização
3.4.1.3.3	15.2.1.3.3	Processo	3 Monitorar e analisar despesas assistenciais elevadas
3.4.2	15.2.2	Macro	Funções Corporativas
3.4.2.1	15.2.2.1	Grupo	Compras
3.4.2.1.1	15.2.2.1.1	Processo	1 Orçar e comprar Medicamento Oncológico Oral
3.4.1.1.2	15.2.2.1.2	Processo	2 Orçar e comprar OPME
3.5	20.2	Coordenação	COGES - Coordenação de Gestão de Saúde
3.5.1	20.2.1	Macro	Saúde
3.5.1.1	20.2.1.1	Grupo	Gestão do Produto
3.5.1.1.1	20.2.1.1.1	Processo	1 Elaborar, monitorar e revisar Produtos Assistenciais
3.5.2	20.2.2	Macro	Cadastro
3.5.2.1	20.2.2.1	Grupo	Cadastro de Beneficiários
3.5.2.1.1	20.2.2.1.1	Processo	1 Analisar Termo de Adesão à Saúde
3.5.2.1.2	20.2.2.1.2	Processo	2 Processar adesão aos planos de Saúde
3.5.2.1.3	20.2.2.1.3	Processo	3 Cancelar beneficiários de acordo com a RN da ANS
3.5.2.1.4	20.2.2.1.4	Processo	4 Prestar suporte ao beneficiário sobre cartão de atendimento do convênio de reciprocidade

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
4	-	CAPÍTULO IV	GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS - GEBEN
4.1	-	Responsabilidades e Funções	
4.2	4.2	Divisão	DICAT - Divisão de Atuária
4.2.1	4.2.2	Macro	Gestão Atuarial
4.2.1.1	4.2.2.1	Grupo	Gestão Atuarial
4.2.1.1.1	4.2.2.1.1	Processo	1 Realizar Avaliação Atuarial Previdência
4.2.1.1.2	4.2.2.1.2	Processo	2 Realizar Teste de Aderência Previdência
4.2.1.1.3	4.2.2.1.3	Processo	3 Realizar Validação dos Dados Cadastrais (Previdência)
4.2.1.1.4	4.2.2.1.4	Processo	4 Calcular Provisões Matemáticas e Fundos Previdenciais
4.2.2	4.2.3	Macro	Cadastro
4.2.2.1	4.2.3.1	Grupo	Cadastro básico de Pessoa Física
4.2.2.2.1	4.2.3.2.1	Processo	1 Cadastrar dados básicos de Pessoa Física
4.2.2.2.2	4.2.3.2.2	Processo	2 Atualizar cadastro dos funcionários ativos do BB e Economus
4.2.2.2.3	4.2.3.2.3	Processo	3 Cancelar Pessoa Física Mediante Aviso de Óbito
4.2.2.2.4	4.2.3.2.4	Processo	4 Corrigir Divergências de Cadastro de Pessoa Física (DIRF e Atuarial)
4.3	12.2	Divisão	DISOP - Divisão de FOPAG e Operações com Participantes
4.3.1	12.2.1	Macro	Previdência
4.3.1.1	12.2.1.1	Grupo	Adesão
4.3.1.1.1	12.2.1.1.1	Processo	1 Realizar Manutenções PrevMais (Adesão, Cancelamento, Suspensão e Reativação de Contribuições)
4.3.1.2	12.2.1.2	Grupo	Arrecadação Previdência
4.3.1.2.1	12.2.1.2.1	Processo	1 Alterar percentual de Perfil de Investimento
4.3.1.2.2	12.2.1.2.2	Processo	2 Gerir a situação de BPD e Autopatrocínio dos participantes desligados das patrocinadoras
4.3.1.2.3	12.2.1.2.3	Processo	3 Calcular e gerar cobrança via boleto do Plano PrevMais
4.3.1.2.4	12.2.1.2.4	Processo	4 Calcular e gerar cobrança via boleto do Plano Regulamento Geral
4.3.1.2.5	12.2.1.2.5	Processo	5 Calcular e gerar cobrança para consignação em folha dos funcionários ativos (BB e Economus)
4.3.1.2.6	12.2.1.2.6	Processo	6 Calcular e gerar cobrança para repasse das contribuições patronais
4.3.1.2.7	12.2.1.2.7	Processo	7 Efetuar cálculo de acertos por óbitos de participantes
-	-	sub	7.1 Realizar Portabilidade de Entrada
4.3.1.2.8	12.2.1.2.8	Processo	8 Processar Recebimentos Funcionários Ativos (BB e Economus) e Patronal
4.3.1.2.9	12.2.1.2.9	Processo	9 Processar Recebimento de Contribuição Adicional
4.3.1.2.10	12.2.1.2.10	Processo	10 Receber cobranças dos planos PrevMais e Regulamento Geral
4.3.1.2.11	12.2.1.2.11	Processo	11 Alterar percentual de contribuição
4.3.1.3	12.2.1.3	Grupo	Concessão de Benefícios
4.3.1.3.1	12.2.1.3.1	Processo	1 Conceder Benefício e Resgate
4.3.1.3.2	12.2.1.3.2	Processo	2 Efetuar Manutenção na Folha de Benefícios
4.3.1.3.3	12.2.1.3.3	Processo	3 Controlar Demandas Judiciais
4.3.1.3.4	12.2.1.3.4	Processo	4 Realizar Portabilidade
4.3.1.4	12.2.1.4	Grupo	Folha de Pagamento de Benefícios
4.3.1.4.1	12.2.1.4.1	Processo	1 Processar Folha de Pagamento de Benefícios
4.3.1.5	12.2.1.5	Grupo	Gestão de Empréstimos a Participantes
4.3.1.5.1	12.2.1.5.1	Processo	1 Receber recursos das carteiras de empréstimos
4.3.1.5.2	12.2.1.5.2	Processo	2 Calcular e cobrar parcelas de empréstimos
4.3.1.5.3	12.2.1.5.3	Processo	3 Calcular e cobrar empréstimo via débito em conta corrente
4.3.1.5.4	12.2.1.5.4	Processo	4 Calcular e conceder empréstimos
4.3.1.5.5	12.2.1.5.5	Processo	5 Conciliar movimentações contábeis e financeiras das carteiras de empréstimo
4.3.1.5.6	12.2.1.5.6	Processo	6 Devolver parcelas de empréstimo aos participantes
4.3.1.5.7	12.2.1.5.7	Processo	7 Gerir saldos de empréstimos inadimplentes
4.3.1.5.8	12.2.1.5.8	Processo	8 Calcular e Processar solicitações de renegociação de saldo e repactuação de prazo de empréstimos
4.3.1.5.9	12.2.1.5.9	Processo	9 Gerir Seguro Prestamista
4.3.1.5.10	12.2.1.5.10	Processo	10 Cobrar inadimplentes das carteiras de empréstimos
4.3.1.5.11	12.2.1.5.11	Processo	11 Gerir as movimentações de aplicação, resgate e reversão do fundo de contingência
4.3.1.6	12.2.1.6	Grupo	Obrigações Legais
4.3.1.6.1	12.2.1.6.1	Processo	1 Gerar DIRF
4.3.1.7	12.2.1.7	Grupo	Gestão do atendimento, das interações e ocorrências
4.3.1.7.1	12.2.1.7.1	Processo	1 Realizar atendimentos legais
4.3.1.7.2	12.2.1.7.2	Processo	2 Realizar atendimento receptivo nos canais de voz, digital e presencial
4.3.1.7.3	12.2.1.7.3	Processo	3 Realizar contatos ativos, proativos e campanhas
4.3.1.7.4	12.2.1.7.4	Processo	4 Supervisionar o atendimento e mediar quando necessário
4.3.1.7.5	12.2.1.7.5	Processo	5 Analisar performance e melhorias do atendimento
4.3.1.7.6	12.2.1.7.6	Processo	6 Prover base de conhecimento para subsidiar no atendimento
4.3.1.7.7	12.2.1.7.7	Processo	7 Monitorar o tráfego de ligações e demandas
4.3.1.7.8	12.2.1.7.8	Processo	8 Monitorar os canais de atendimento e URA
4.3.1.7.9	12.2.1.7.9	Processo	9 Elaborar o planejamento das operações
4.3.1.7.10	12.2.1.7.10	Processo	10 Resgatar e controlar gravações

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
5	-	CAPÍTULO V	GERÊNCIA DE CONTABILIDADE - GECON
5.1	-	Responsabilidades e Funções	
5.2	3.2	Divisão	CONTA - Divisão de Contabilidade e Tributos
5.2.1	3.2.1	Macro	Gestão tributária
5.2.1.1	3.2.1.1	Grupo	Tributação
5.2.1.1.1	3.2.1.1.1	Processo	1 Acompanhar legislação tributária
5.2.1.1.2	3.2.1.1.2	Processo	2 Atualizar sistemas com base na legislação tributária vigente
5.2.1.1.3	3.2.1.1.3	Processo	3 Acompanhar via certificação digital a situação fiscal do Economus
5.2.1.1.4	3.2.1.1.4	Processo	4 Controlar a certificação digital dos responsáveis legais
5.2.1.1.5	3.2.1.1.5	Processo	5 Prestar suporte sobre legislação tributária
5.2.1.1.6	3.2.1.1.6	Processo	6 Compensar tributos de Pedido Eletrônico de Restituição ou Ressarcimento e Declaração de Compensação (PERD/COMP)
5.2.1.2	3.2.1.2	Grupo	Contribuinte
5.2.1.2.1	3.2.1.2.1	Processo	1 Apurar tributos PIS e COFINS
5.2.1.2.2	3.2.1.2.2	Processo	2 Enviar Escrituração Fiscal Digital das Contribuições
5.2.1.2.3	3.2.1.2.3	Processo	3 Enviar Declaração de Débitos, Créditos e Tributos Federais
5.2.1.2.4	3.2.1.2.4	Processo	4 Enviar Escrituração Contábil Digital Previdência e Saúde
5.2.1.2.5	3.2.1.2.5	Processo	5 Enviar Escrituração Contábil Fiscal Previdência e Saúde
5.2.1.2.6	3.2.1.2.6	Processo	6 Pagar Taxa de Fiscalização e Controle
5.2.1.2.7	3.2.1.2.7	Processo	7 Enviar Declaração de Imposto Retido na Fonte
5.2.1.3	3.2.1.3	Grupo	Responsável Tributário
5.2.1.3.1	3.2.1.3.1	Processo	1 Definir e parametrizar tributos Administrativos
5.2.1.3.2	3.2.1.3.2	Processo	2 Definir e parametrizar tributos da Saúde
5.2.1.3.3	3.2.1.3.3	Processo	3 Conciliar a retenção tributos da Previdência
5.2.1.3.4	3.2.1.3.4	Processo	4 Conciliar a retenção tributos da Saúde
5.2.1.3.5	3.2.1.3.5	Processo	5 Gerar e transmitir lote da Nota Fiscal Eletrônica do Tomador de Serviços de Saúde (NFTS)
5.2.1.3.6	3.2.1.3.6	Processo	6 Gerar e transmitir lote da Nota Fiscal Eletrônica do Tomador de Serviços de Previdência (NFTS)
5.2.1.3.7	3.2.1.3.7	Processo	7 Elaborar e transmitir o Sistema Integrado de Comércio Exterior de Serviços (SISCOSERV)
5.2.1.3.8	3.2.1.3.8	Processo	8 Transmitir a Declaração de Serviços Médicos e de Saúde (DMED)

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
5.2.2	3.2.2	Macro	Gestão Contábil
5.2.2.1	3.2.2.1	Grupo	Planificação Contábil
5.2.2.1.1	3.2.2.1.1	Processo	1 Definir e realizar manutenção no plano de contas
5.2.2.1.2	3.2.2.1.2	Processo	2 Definir e realizar manutenção dos parâmetros contábeis
5.2.2.2	3.2.2.2	Grupo	Escrituração Automatizada
5.2.2.2.1	3.2.2.2.1	Processo	1 Contabilizar movimento das arrecadações e dos pagamentos da rede credenciada da Saúde
5.2.2.2.2	3.2.2.2.2	Processo	2 Contabilizar movimento da folhas de benefícios dos planos previdenciários
5.2.2.2.3	3.2.2.2.3	Processo	3 Contabilizar movimento das contribuições previdenciárias PrevMais
5.2.2.2.4	3.2.2.2.4	Processo	4 Contabilizar movimento das contribuições previdenciárias Demais Planos de Benefícios Definidos
5.2.2.2.5	3.2.2.2.5	Processo	5 Contabilizar carteira de Empréstimos
5.2.2.2.6	3.2.2.2.6	Processo	6 Contabilizar movimento das carteiras de investimentos da Previdência
5.2.2.2.7	3.2.2.2.7	Processo	7 Contabilizar movimento das carteiras de investimentos da Saúde
5.2.2.2.8	3.2.2.2.8	Processo	8 Contabilizar folha de pagamento dos funcionários do Economus
5.2.2.2.9	3.2.2.2.9	Processo	9 Contabilizar movimento do Cartão Corporativo
5.2.2.2.10	3.2.2.2.10	Processo	10 Contabilizar movimento do almoxarifado
5.2.2.2.11	3.2.2.2.11	Processo	11 Contabilizar movimentações financeiras
5.2.2.2.12	3.2.2.2.12	Processo	12 Contabilizar movimento do Ativo Fixo
5.2.2.3	3.2.2.3	Grupo	Escrituração Não Automatizada
5.2.2.3.1	3.2.2.3.1	Processo	1 Lançar as provisões matemáticas dos planos previdenciários
5.2.2.3.2	3.2.2.3.2	Processo	2 Lançar as provisões das contingências judiciais
5.2.2.3.3	3.2.2.3.3	Processo	3 Calcular e conciliar as Provisões Técnicas da Saúde
5.2.2.3.4	3.2.2.3.4	Processo	4 Calcular e conciliar a Provisão para Perda Sobre Créditos da Saúde
5.2.2.3.5	3.2.2.3.5	Processo	5 Calcular Provisões Técnicas Provisão de Eventos a Liquidar (PEL) da Rede Credenciada
5.2.2.3.6	3.2.2.3.6	Processo	6 Calcular Provisões Técnicas de Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)
5.2.2.3.7	3.2.2.3.7	Processo	7 Calcular Provisões Técnicas Provisão para Perdas Sobre Créditos (PPSC)
5.2.2.3.8	3.2.2.3.8	Processo	8 Realizar lançamentos para o fechamento dos lançamentos de Operações Comuns
5.2.2.3.9	3.2.2.3.9	Processo	9 Realizar lançamentos para o fechamento mensal dos balancetes da saúde
5.2.2.3.10	3.2.2.3.10	Processo	10 Registrar os lançamentos manuais
5.2.2.4	3.2.2.4	Grupo	Validação de Relatórios e Balancetes
5.2.2.4.1	3.2.2.4.1	Processo	1 Análisar e validar os balancetes mensais da Saúde
5.2.2.4.2	3.2.2.4.2	Processo	2 Análisar e validar os balancetes mensais da Previdência
5.2.2.4.3	3.2.2.4.3	Processo	3 Elaborar demonstrações contábeis e notas explicativas
5.2.2.4.4	3.2.2.4.4	Processo	4 Elaborar relatório gerencial para apresentação à Dretoria Executiva e Conselho Fiscal
5.2.2.4.5	3.2.2.4.5	Processo	5 Gerar e enviar eletronicamente os documentos contábeis aos órgãos reguladores (PREVIC e ANS)
5.2.2.4.6	3.2.2.4.6	Processo	6 Emitir livros obrigatórios (diário e razão)
5.2.2.4.7	3.2.2.4.7	Processo	7 Elaborar Procedimento Previamente Acordado (PPA), Provisões de Eventos a Liquidar (PEL) e Documento de Informações de Operadores de Saúde (DIOPS)
5.2.2.4.8	3.2.2.4.8	Processo	8 Realizar conciliação mensal das contas patrimoniais
5.2.3	3.2.3	Macro	Corretora
5.2.3.1	3.2.3.1	Grupo	Liquidação da Corretora
5.2.3.1.1	3.2.3.1.1	Processo	1 Atendimento aos segurados
5.2.3.1.2	3.2.3.1.2	Processo	2 Pagamentos diversos
5.2.3.1.3	3.2.3.1.3	Processo	3 Acompanhamentos legais

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
5.3	19.2	Divisão	TESOU - Divisão de Tesouraria
5.3.1	19.2.1	Macro	Funções Corporativas
5.3.1.1	19.2.1.1	Grupo	Administração
5.3.1.1.1	19.2.1.1.1	Processo	1 Gerir o Cartão Corporativo
5.3.1.2	19.2.1.2	Grupo	Tesouraria
5.3.1.2.1	19.2.1.2.1	Processo	1 Realizar as conciliações financeiras diárias da Previdência
5.3.1.2.2	19.2.1.2.2	Processo	2 Realizar as conciliações financeiras diárias da Saúde
5.3.1.2.3	19.2.1.2.3	Processo	3 Gerir pagamentos e recebimentos
5.3.1.2.4	19.2.1.2.4	Processo	4 Confeccionar documentos de pagamentos de serviços administrativos
5.3.1.2.5	19.2.1.2.5	Processo	5 Parametrizar o sistema de acordo com as alçadas vigentes
5.3.1.2.6	19.2.1.2.6	Processo	6 Realizar e controlar o processo de Câmbio e Importação.
5.3.1.2.7	19.2.1.2.7	Processo	7 Comunicar ao Conselho de Controle de Atividade Financeira (COAF)
5.3.2	19.2.2	Macro	Controladoria
5.3.2.1	19.2.2.1	Grupo	Orçamentário
5.3.2.1.1	19.2.2.1.1	Processo	1 Estruturar o Processo Orçamentário
5.3.2.1.2	19.2.2.1.2	Processo	2 Elaborar proposta orçamentária
5.3.2.1.3	19.2.2.1.3	Processo	3 Acompanhar a execução orçamentária
5.3.2.1.4	19.2.2.1.4	Processo	4 Reprogramar, Remanejar e Suplementar
5.3.2.1.5	19.2.2.1.5	Processo	5 Emitir pareceres
5.3.2.2	19.2.2.2	Grupo	Gestão Administrativa
5.3.2.2.1	19.2.2.2.1	Processo	1 Elaborar e revisar o Regulamento do Plano de Gestão Administrativa (PGA)
5.3.2.2.2	19.2.2.2.2	Processo	2 Definir os critérios de segregação das despesas administrativas
5.3.2.2.3	19.2.2.2.3	Processo	3 Calcular o custeio administrativo de investimentos
5.3.2.2.4	19.2.2.2.4	Processo	4 Calcular o resultado da gestão administrativa
5.3.2.2.5	19.2.2.2.5	Processo	5 Elaborar análise do resultado gerencial da gestão administrativa
5.3.2.2.6	19.2.2.2.6	Processo	6 Calcular e acompanhar os indicadores de gestão administrativa
5.3.2.3	19.2.2.3	Grupo	Cálculo do Resultado de Negócio
5.3.2.3.1	19.2.2.3.1	Processo	1 Definir modelo de cálculo do resultado gerencial de Previdência e Saúde
5.3.2.3.2	19.2.2.3.2	Processo	2 Calcular o resultado gerencial dos planos de Previdência e Saúde
5.3.2.3.3	19.2.2.3.3	Processo	3 Elaborar análise do resultado gerencial dos planos de Previdência e Saúde
5.3.2.3.4	19.2.2.3.4	Processo	4 Definir modelo de cálculo do índice de inadimplência dos Planos de Saúde
5.3.2.3.5	19.2.2.3.5	Processo	5 Calcular o índice de inadimplência dos Planos de Saúde
5.3.2.4	19.2.2.4	Grupo	Informações Gerenciais
5.3.2.4.1	19.2.2.4.1	Processo	1 Gerir e centralizar as informações da Entidade (quantitativa, econômica e financeira)
5.3.2.4.2	19.2.2.4.2	Processo	2 Divulgar Informações e Resultados Gerenciais

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
6	-	CAPÍTULO VI	GERÊNCIA DE GOVERNANÇA - GEGOV
6.1	-	Responsabilidades e Funções	
6.2	11.2	Divisão	DIPLA - Divisão de Planejamento, Organização e Comunicação
6.2.1	11.2.1	Macro	Governança
6.2.1.1	11.2.1.1	Grupo	Planejamento Estratégico
6.2.1.1.1	11.2.1.1.1	Processo	1 Conduzir a elaboração e revisão do PE
6.2.1.1.2	11.2.1.1.2	Processo	2 Gerir processo de Indicadores de Desempenho
6.2.1.2	11.2.1.2	Grupo	Escritório de Gerenciamento de Projetos
6.2.1.2.1	11.2.1.2.1	Processo	1 Gerir processo de gestão de projetos
6.2.1.3	11.2.1.3	Grupo	Organização
6.2.1.3.1	11.2.1.3.1	Processo	1 Gerir estudos da estrutura organizacional
6.2.1.3.2	11.2.1.3.2	Processo	2 Gerir mapa dos processos
6.2.1.3.3	11.2.1.3.3	Processo	3 Analisar criação e atualização de documentos da Hierarquia de Documentos
6.2.1.4	11.2.1.4	Grupo	Comunicação Institucional
6.2.1.4.1	11.2.1.4.1	Processo	1 Elaborar e publicar conteúdo ao público interno e externo
6.2.1.4.2	11.2.1.4.2	Processo	2 Gerir e Atualizar site e intranet
6.2.1.4.3	11.2.1.4.3	Processo	3 Monitorar redes sociais
6.2.1.4.4	11.2.1.4.4	Processo	4 Gerir e-club de benefícios
6.2.1.4.5	11.2.1.4.5	Processo	5 Desenvolver e publicar Relatórios Anuais de Informações
6.2.1.4.6	11.2.1.4.6	Processo	6 Organizar eventos institucionais
6.2.1.4.7	11.2.1.4.7	Processo	7 Conduzir Pesquisa de Satisfação

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
6.3	16.2	Divisão	RISCO - Divisão de Riscos e Controles Internos
6.3.1	16.2.1	Macro	Governança
6.3.1.1	16.2.1.1	Grupo	Avaliação de Riscos e Controles Internos
6.3.1.1.1	16.2.1.1.1	Processo	1 Gerir a avaliação de Riscos e Controles Internos
-	-	sub	1.1 Definir metodologia e ferramenta da avaliação
-	-	sub	1.2 Assessorar as Unidades
-	-	sub	1.3 Recomendar melhorias
6.3.1.2	16.2.1.2	Grupo	Certificação em Cascata
6.3.1.2.1	16.2.1.2.1	Processo	1 Coordenar e monitorar o processo de certificação
-	-	sub	1.1 Estruturar modelo de responsabilização dos gestores
6.3.1.3	16.2.1.3	Grupo	Monitoramento de Controles Internos
6.3.1.3.1	16.2.1.3.1	Processo	1 Elaborar teste segregado para as atividades de controle
-	-	sub	1.1 Emitir e Acompanhar a implantação das recomendações de Melhoria de Processos
6.3.1.3.2	16.2.1.3.2	Processo	2 Monitorar ocorrências de Perda Operacional
6.3.1.3.3	16.2.1.3.3	Processo	3 Assessorar o Conselho Fiscal na elaboração do relatório de Controles Internos
-	-	sub	3.1 Elaborar relatório de Conformidades
6.3.1.4	16.2.1.4	Grupo	Conformidade Institucional
6.3.1.4.1	16.2.1.4.1	Processo	1 Atestar Aderência de Normas e Procedimentos
6.3.1.4.2	16.2.1.4.2	Processo	2 Identificar e registrar as obrigações
6.3.1.4.3	16.2.1.4.3	Processo	3 Revisar planos da agenda de obrigações
6.3.1.4.4	16.2.1.4.4	Processo	4 Acompanhar e validar o cumprimento das obrigações
6.3.1.4.5	16.2.1.4.5	Processo	5 Estabelecer Indicadores de Conformidade
6.3.1.5	16.2.1.5	Grupo	Segurança da Informação
6.3.1.5.1	16.2.1.5.1	Processo	1 Definir a Classificação da Informação
-	-	sub	1.1 Definir e revisar modelo
6.3.1.6	16.2.1.6	Grupo	Continuidade de Negócios
6.3.1.6.1	16.2.1.6.1	Processo	1 Gerir os planos de Continuidade de Negócios
-	-	sub	1.1 Definir o modelo de continuidade
-	-	sub	1.2 Elaborar cronograma de testes
-	-	sub	1.3 Testar os planos de continuidade de Negócios
6.3.1.7	16.2.1.7	Grupo	Monitoramento dos Riscos Financeiros
6.3.1.7.1	16.2.1.7.1	Processo	1 Gerir Riscos Financeiros
-	-	sub	1.1 Monitorar enquadramento dos ativos dos planos de benefício
-	-	sub	1.2 Avaliar o compliance de novos investimentos
-	-	sub	1.3 Monitorar performance diária
-	-	sub	1.4 Calcular o Índice de Cobertura de Liquidez
-	-	sub	1.5 Divulgar o Resultado dos Investimentos (Compliance)
-	-	sub	1.6 Acompanhar o resultado dos Investimentos
6.4	6.2	Divisão	DIGOV - Divisão de Assessoria de Governança
6.4.1	6.2.1	Macro	Governança
6.4.1.1	6.2.1.2	Grupo	Secretaria
6.4.1.1.1	6.2.1.2.1	Processo	1 Elaborar pauta, preparar material e secretariar reunião dos Comitês
6.4.1.1.2	6.2.1.2.2	Processo	2 Elaborar prestação de contas e solicitação de reembolso
6.4.1.2	6.2.1.3	Grupo	Assessoria de Governança
6.4.1.2.1	6.2.1.3.1	Processo	1 Acompanhar processo eleitoral
6.4.1.2.2	6.2.1.3.2	Processo	2 Formalizar posse dos membros dos órgãos estatutários
6.4.1.2.3	6.2.1.3.3	Processo	3 Monitorar prazos e solicitar emissão de atestado de habilitação de dirigente
6.4.1.2.4	6.2.1.3.4	Processo	4 Monitorar prazos e solicitar obtenção ou renovação de certificação
6.4.1.2.5	6.2.1.3.5	Processo	5 Revisar e atualizar os regimentos internos dos Órgãos Estatutários e Comitê Executivo
6.4.1.2.6	6.2.1.3.6	Processo	6 Elaborar pauta, preparar material e secretariar reunião da DIREX
6.4.1.2.7	6.2.1.3.7	Processo	7 Elaborar pauta, preparar material e secretariar reunião do CD e CF
6.4.1.2.8	6.2.1.3.8	Processo	8 Registrar e encadernar atas
6.4.1.2.9	6.2.1.3.9	Processo	9 Receber, distribuir e responder comunicação dos órgãos externos
6.4.1.2.10	6.2.1.3.10	Processo	10 Gerir instrumento de governança nota técnica

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
7	-	CAPÍTULO VII	GERÊNCIA JURÍDICA - GEJUR
7.1	-	Responsabilidades e Funções	
7.2	13.2	Gerência	DIJUR - Divisão Jurídica
7.2.1	13.2.1	Macro	Funções Corporativas
7.2.1.1	13.2.1.1	Grupo	Advocacia Consultiva
7.2.1.1.1	13.2.1.1.1	Processo	1 Pedir pareceres jurídicos e demandas consultivas
7.2.1.1.2	13.2.1.1.2	Processo	2 Elaborar respostas a consultas e pareceres jurídicos
7.2.1.1.3	13.2.1.1.3	Processo	3 Elaborar e/ou validar minutas de instrumentos contratuais
7.2.1.1.4	13.2.1.1.4	Processo	4 Pedir e revisar documentos em geral
7.2.1.1.5	13.2.1.1.5	Processo	5 Elaborar procuração unificada
7.2.1.1.6	13.2.1.1.6	Processo	6 Alterar procurações em geral
7.2.1.1.7	13.2.1.1.7	Processo	7 Elaborar procuração
7.2.1.1.8	13.2.1.1.8	Processo	8 Avaliar, elaborar e enviar comunicado de expectativa de sinistro
7.2.1.1.9	13.2.1.1.9	Processo	9 Avaliar, elaborar e enviar sinistro do seguro D&O
7.2.1.2	13.2.1.2	Grupo	Advocacia Contenciosa
7.2.1.2.1	13.2.1.2.1	Processo	1 Receber e cadastrar notificação e/ou intimação de processos que o Economus consta como parte
7.2.1.2.2	13.2.1.2.2	Processo	2 Obter e enviar documentos e informações para ação ou contestação
7.2.1.2.3	13.2.1.2.3	Processo	3 Elaborar e definir teses jurídicas
7.2.1.2.4	13.2.1.2.4	Processo	4 Selecionar advogado/escritório
7.2.1.2.5	13.2.1.2.5	Processo	5 Orientar prepostos
7.2.1.2.6	13.2.1.2.6	Processo	6 Elaborar e protocolizar ação ou contestação
7.2.1.2.7	13.2.1.2.7	Processo	7 Acompanhar o andamento dos processos
7.2.1.2.8	13.2.1.2.8	Processo	8 Realizar Pagamentos e levantamentos processuais
7.2.1.2.9	13.2.1.2.9	Processo	9 Conciliar depósitos judiciais
7.2.1.2.10	13.2.1.2.10	Processo	10 Realizar liquidações judiciais e extrajudiciais
7.2.1.2.11	13.2.1.2.11	Processo	11 Avaliar o desempenho dos escritórios
7.2.1.2.12	13.2.1.2.12	Processo	12 Cumprir Condenações Solidárias
7.2.1.2.13	13.2.1.2.13	Processo	13 Realizar Pagamentos de Condenações - Grupo A e B
7.2.1.2.14	13.2.1.2.14	Processo	14 Contratar Advogados/Escritórios
7.2.1.2.15	13.2.1.2.15	Processo	15 Pagar honorários e reembolso
7.2.1.2.16	13.2.1.2.16	Processo	16 Gerenciar Envio de subsídios
7.2.1.3	13.2.1.3	Grupo	Provisões Contábeis
7.2.1.3.1	13.2.1.3.1	Processo	1 Definir critérios para provisões contábeis
7.2.1.3.2	13.2.1.3.2	Processo	2 Apurar provisão dos processos
7.2.2	13.2.2	Macro	Previdência
7.2.2.1	13.2.2.1	Grupo	Arrecadação Previdência
7.2.2.1.1	13.2.2.1.1	Processo	1 Realizar reembolso judicial do Grupo A e B.
7.2.3	13.2.3	Macro	Saúde
7.2.3.1	13.2.3.1	Grupo	Gestão da Regulação
7.2.3.1.1	13.2.3.1.1	Processo	1 Revisar NIP's

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
8	-	CAPÍTULO VIII	GERÊNCIA DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA - GEPAT
8.1	-	Responsabilidades e Funções	
8.2	10.2	Divisão	DIPES - Divisão de Gestão de Pessoas
8.2.1	10.2.1	Macro	Gestão de Pessoas
8.2.1.1	10.2.1.1	Grupo	Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento e Clima Organizacional
8.2.1.1.1	10.2.1.1.1	Processo	1 Recrutar e selecionar candidatos
8.2.1.1.2	10.2.1.1.2	Processo	2 Gerir avaliação de Desempenho
8.2.1.1.3	10.2.1.1.3	Processo	3 Gerir Programa de Treinamento
-	-	sub	3.1 Participar de treinamento individual
-	-	sub	3.2 Realizar treinamentos coletivos
-	-	sub	3.3 Controlar e reembolsar certificação
8.2.1.1.4	10.2.1.1.4	Processo	4 Gerir clima organizacional
-	-	sub	4.1 Organizar e realizar evento e confraternização
-	-	sub	4.2 Realizar pesquisa de clima organizacional
8.2.1.2	10.2.1.2	Grupo	Administração de Pessoal
8.2.1.2.1	10.2.1.2.1	Processo	1 Contratar e cadastrar empregados
-	-	sub	1.1 Atualizar cadastro de empregados
8.2.1.2.2	10.2.1.2.2	Processo	2 Realizar movimentação de pessoal
8.2.1.2.3	10.2.1.2.3	Processo	3 Gerir afastamentos e licenças
-	-	sub	3.1 Gerir afastamento por doença, gala, luto ou paternidade
-	-	sub	3.2 Gerir afastamento por acidente do trabalho
-	-	sub	3.3 Gerir afastamento por licença maternidade
8.2.1.2.4	10.2.1.2.4	Processo	4 Gerir processo de férias
8.2.1.2.5	10.2.1.2.5	Processo	5 Gerir desligamento de empregados
-	-	sub	5.1 Calcular rescisão de contrato de trabalho e efetuar homologação
8.2.1.2.6	10.2.1.2.6	Processo	6 Gerir processo de deslocamento para viagens a serviço e treinamento
-	-	sub	6.1 Solicitar adiantamento e reembolso para viagens a serviço e treinamento
-	-	sub	6.2 Reservar e efetuar pagamento de passagem e hospedagem
8.2.1.2.7	10.2.1.2.7	Processo	7 Gerir Convênio de Cessão
-	-	sub	7.1 Conceder Auxílio Moradia
8.2.1.2.8	10.2.1.2.8	Processo	8 Desenvolver e coordenar o programa de Jovem Aprendiz
8.2.1.2.9	10.2.1.2.9	Processo	9 Desenvolver e coordenar programa de Estágio
8.2.1.2.10	10.2.1.2.10	Processo	10 Realizar apuração administrativa disciplinar
8.2.1.3	10.2.1.3	Grupo	Remuneração e Benefícios
8.2.1.3.1	10.2.1.3.1	Processo	1 Conceder benefícios
-	-	sub	1.1 Conceder Vale Transporte
-	-	sub	1.2 Conceder Vale Alimentação e Refeição
-	-	sub	1.3 Conceder Auxílio Creche
-	-	sub	1.4 Conceder Seguro de Vida
-	-	sub	1.5 Gerir plano odontológico
-	-	sub	1.6 Conceder cesta de natal
-	-	sub	1.7 Gerir plano de saúde
8.2.1.3.2	10.2.1.3.2	Processo	2 Gerir Plano de Cargos e Salários
-	-	sub	2 Reajustar salário e benefícios anualmente
-	-	sub	3 Participar de pesquisa salarial
-	-	sub	4 Atualizar Plano de Cargos e Salários
8.2.1.4	10.2.1.4	Grupo	Segurança e medicina do trabalho
8.2.1.4.1	10.2.1.4.1	Processo	1 Gerir processo de segurança e medicina ocupacional
-	-	sub	1.1 Acompanhar realização de Laudo Ergonômico e PPRA
-	-	sub	1.2 Gerir Brigada de Incêndio
-	-	sub	1.3 Gerir CIPA
-	-	sub	1.4 Realizar exames periódicos
8.2.1.5	10.2.1.5	Grupo	Folha de Pagamento
8.2.1.5.1	10.2.1.5.1	Processo	1 Fechar folha de pagamento e 13º salário de empregados
8.2.1.5.2	10.2.1.5.2	Processo	2 Gerir ponto dos empregados
8.2.1.5.3	10.2.1.5.3	Processo	3 Gerir folha de pagamento de pró labore de Conselheiros
8.2.1.5.4	10.2.1.5.4	Processo	4 Apurar e recolher os encargos sobre folha de pagamento
-	-	sub	4.1 Apurar e recolher INSS e FGTS
-	-	sub	4.2 Apurar e recolher IRRF
8.2.1.5.5	10.2.1.5.5	Processo	5 Gerar e enviar as obrigações legais (Rais e Dirf)
-	-	sub	5.1 Gerar e enviar a Rais Anual
-	-	sub	5.2 Gerar e enviar a DIRF anual

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
8.3	5.2	Divisão	DICOC - Divisão de Compras, Contratações e Administração
8.3.1	5.2.1	Macro	Funções Corporativas
8.3.1.1	5.2.1.1	Grupo	Compras e Contratações de Bens e Serviços
8.3.1.1.1	5.2.1.1.1	Processo	1 Realizar cadastro de fornecedores
8.3.1.1.2	5.2.1.1.2	Processo	2 Solicitar compra ou contratação
8.3.1.1.3	5.2.1.1.3	Processo	3 Formalizar compra ou contratação
8.3.1.1.4	5.2.1.1.4	Processo	4 Acompanhar a execução do contrato
8.3.1.2	5.2.1.2	Grupo	Administração Predial
8.3.1.2.1	5.2.1.2.1	Processo	1 Gerir manutenção predial periódica preventiva
8.3.1.2.2	5.2.1.2.2	Processo	2 Gerir manutenção predial corretiva
8.3.1.2.3	5.2.1.2.3	Processo	3 Gerir controle de acesso e segurança do Edifício Econumus
8.3.1.3	5.2.1.3	Grupo	Administração
8.3.1.3.1	5.2.1.3.1	Processo	1 Gerir almoxarifado
-	-	sub	1.1 Efetuar fechamento mensal do almoxarifado
8.3.1.3.2	5.2.1.3.2	Processo	2 Gerir mão de obra terceirizada
8.3.1.3.3	5.2.1.3.3	Processo	3 Gerir contrato de guarda de documentos
8.3.1.3.4	5.2.1.3.4	Processo	4 Gerir correspondências
8.3.1.3.5	5.2.1.3.5	Processo	5 Gerir telefonia móvel e fixa
8.3.1.4	5.2.1.4	Grupo	Ativo Imobilizado
8.3.1.4.1	5.2.1.4.1	Processo	1 Gerir ativo imobilizado
-	-	sub	1.1 Inventariar Ativo Imobilizado

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
8.4	17.2	Divisão	SISTE - Divisão de Sistemas e Infraestrutura
8.4.1	17.2.1	Macro	Funções Corporativas
8.4.1.1	17.2.1.1	Grupo	Governança de TI
8.4.1.1.1	17.2.1.1.1	Processo	1 Gerir governança de TI
8.4.1.1.2	17.2.1.1.2	Processo	2 Monitorar os indicadores de TI
8.4.1.2	17.2.1.2	Grupo	Gerenciamento da Infraestrutura de TI
8.4.1.2.1	17.2.1.2.1	Processo	1 Gerir Catálogo de Serviços
8.4.1.2.2	17.2.1.2.2	Processo	2 Gerir o desempenho dos fornecedores de TI
8.4.1.3	17.2.1.3	Grupo	Gerenciamento de Sistemas e Soluções
8.4.1.3.1	17.2.1.3.1	Processo	1 Gerir soluções de TI
8.4.1.3.2	17.2.1.3.2	Processo	2 Gerir Migração de Dados
8.4.1.3.3	17.2.1.3.3	Processo	3 Realizar avaliação técnica de solicitação de aquisição de recursos tecnológicos
8.4.1.3.4	17.2.1.3.4	Processo	4 Gerir Recursos de TI
8.4.1.4	17.2.1.4	Grupo	Gestão de Segurança de TI
8.4.1.4.1	17.2.1.4.1	Processo	1 Gerir acesso e conta de usuários
-	-	sub	1.1 Desativação/Ativação - Férias
-	-	sub	1.2 Bloqueio - Desligamento
-	-	sub	1.3 Revisão de permissão de acesso
-	-	sub	1.4 Revisão de matriz de acesso
8.4.1.4.2	17.2.1.4.2	Processo	2 Gerir ativos de rede
-	-	sub	2.1 Controlar acesso aos pontos de rede
-	-	sub	2.2 Revisar segurança do cabeamento
-	-	sub	2.3 Liberar acesso remoto
-	-	sub	2.4 Revisar acesso remoto
-	-	sub	2.5 Conectividade sem fio
8.4.1.4.3	17.2.1.4.3	Processo	3 Gerir acesso físico ao DataCenter
-	-	sub	3.1 Liberação de acesso
-	-	sub	3.2 Revisão de acessos
-	-	sub	3.3 Revogação de acessos
8.4.1.4.4	17.2.1.4.4	Processo	4 Gerir backup
-	-	sub	4.1 Criar rotina de backup
-	-	sub	4.2 Restaurar backup
-	-	sub	4.3 Enviar mídia para fornecedor
-	-	sub	4.4 Monitorar Backup
8.4.1.5	17.2.1.5	Grupo	Gestão da Operação de TI
8.4.1.5.1	17.2.1.5.1	Processo	1 Gestão de Demandas / Mudanças / Incidentes
8.4.1.5.2	17.2.1.5.2	Processo	2 Gerir ambiente de TI

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
9	-	CAPÍTULO IX	GERÊNCIA DE INVESTIMENTOS - GERIN
9.1	-	Responsabilidades e Funções	
9.2	8.2	Divisão	DINVE - Divisão de Investimentos
9.2.1	8.2.1	Macro	Gestão de Recursos Garantidores
9.2.1.1	8.2.1.1	Grupo	Gestão dos Investimentos
9.2.1.1.1	8.2.1.1.1	Processo	1 Realizar Seleção de Gestores de Fundos - Contrapartes
9.2.1.1.2	8.2.1.1.2	Processo	2 Realizar Monitoramento e Controle de Contrapartes
9.2.1.1.3	8.2.1.1.3	Processo	3 Realizar Monitoramento de Estratégias e Cenário Econômico
9.2.1.1.4	8.2.1.1.4	Processo	4 Realizar Gestão dos Investimentos - Renda Fixa (Fundos)
9.2.1.1.5	8.2.1.1.5	Processo	5 Realizar Gestão dos Investimentos - Renda Fixa (Títulos)
9.2.1.1.6	8.2.1.1.6	Processo	6 Realizar Gestão dos Investimentos - Renda Variável
9.2.1.1.7	8.2.1.1.7	Processo	7 Realizar Gestão dos Investimentos - Imobiliário
9.2.1.1.8	8.2.1.1.8	Processo	8 Realizar Gestão dos Investimentos - Exterior
9.2.1.1.9	8.2.1.1.9	Processo	9 Realizar Gestão dos Investimentos - Estruturados
9.2.1.1.10	8.2.1.1.10	Processo	10 Realizar Monitoramento de Governança
9.2.1.1.11	8.2.1.1.11	Processo	11 Realizar Seleção de Corretoras
9.2.1.2	8.2.1.2	Grupo	Planejamento e Estratégias
9.2.1.2.1	8.2.1.2.1	Processo	1 Elaborar Cenário Econômico e Premissas de Rentabilidade
9.2.1.2.2	8.2.1.2.2	Processo	2 Elaborar Estudos de Ativos e Passivos e Teste de Aderência
9.2.1.2.3	8.2.1.2.3	Processo	3 Elaborar Política de Investimentos
9.2.1.2.4	8.2.1.2.4	Processo	4 Elaborar Planejamento dos Investimentos e Teste de Aderência
9.2.1.3	8.2.1.3	Grupo	Suporte e Controle
9.2.1.3.1	8.2.1.3.1	Processo	1 Realizar evolução patrimonial [SEOT SETI SEAC]
9.2.1.3.2	8.2.1.3.2	Processo	2 Realizar o Cálculo de Movimentação de Cotas do PrevMais
9.2.1.3.3	8.2.1.3.3	Processo	3 Elaborar Relatórios dos Investimentos
9.2.1.3.4	8.2.1.3.4	Processo	4 Apurar custos dos investimentos
9.2.1.3.5	8.2.1.3.5	Processo	5 Gerir o resultado dos investimentos

Referência Norma	Referência Procedimento	Livro: CAPÍTULO I/ Gerência/ Responsabilidade Específica/ Divisão/ Macro/ Grupo/ Processo	
10	-	CAPÍTULO X	OUVIDORIA - OUVID
10.1	-	Responsabilidades e Funções	
10.2	14.2	OUVID - Ouvidoria	
10.2.1	14.2.1	Macro	Relacionamento
10.2.1.1	14.2.1.1	Grupo	Ouvidoria Externa
10.2.1.1.1	14.2.1.1.1	Processo	1 Gerir Manifestações Externas
10.2.1.1.2	14.2.1.1.2	Processo	2 Realizar Obrigação Legal
10.2.1.1.3	14.2.1.1.3	Processo	3 Recepcionar Procon - CIP
10.2.1.1.4	14.2.1.1.4	Processo	4 Realizar Obrigação Institucional
10.2.1.1.5	14.2.1.1.5	Processo	5 Recomendar Melhorias de Processos
10.2.1.2	14.2.1.2	Grupo	Ouvidoria Interna
10.2.1.2.1	14.2.1.2.1	Processo	1 Gerir Manifestações Internas
11	-	CAPÍTULO XI	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO - SUPRE
11.1	-	Responsabilidades e Funções	
11.2	18.2	Superintendência	SUPRE - Superintendência de Relacionamento
11.2.1	18.2.1	Macro	Relacionamento
11.2.1.1	18.2.1.1	Grupo	Gestão do atendimento, das interações e ocorrências
11.2.1.1.1	18.2.1.1.1	Processo	1 Realizar atendimentos legais
11.2.1.1.2	18.2.1.1.2	Processo	2 Realizar atendimentos especiais, aos formadores de opinião, associações e parceiros
11.2.1.1.3	18.2.1.1.3	Processo	3 Realizar atendimento receptivo à rede credenciada e beneficiários nos Canais Digitais
11.2.1.1.4	18.2.1.1.4	Processo	4 Realizar atendimento receptivo à rede credenciada e beneficiários no Canal Presencial
11.2.1.1.5	18.2.1.1.5	Processo	5 Realizar atendimento receptivo à rede credenciada e beneficiários nos Canais de Voz
11.2.1.1.6	18.2.1.1.6	Processo	6 Realizar contatos ativos, proativos e campanhas
11.2.1.2	18.2.1.2	Grupo	Gestão da qualidade, jornada e experiência do cliente
11.2.1.2.1	18.2.1.2.1	Processo	1 Monitorar a qualidade e experiência dos clientes
11.2.1.2.2	18.2.1.2.2	Processo	2 Supervisionar o atendimento
11.2.1.2.3	18.2.1.2.3	Processo	3 Mediar atendimentos críticos de maior complexidade
11.2.1.2.4	18.2.1.2.4	Processo	4 Realizar eventos de relacionamento com participantes
11.2.1.3	18.2.1.3	Grupo	Gestão das operações, multicanais e recursos de atendimento
11.2.1.3.1	18.2.1.3.1	Processo	1 Definir e elaborar indicadores de performance
11.2.1.3.2	18.2.1.3.2	Processo	2 Analisar performance e melhorias do atendimento
-	-	sub	2.1 Desempenho dos sistemas e modernização da infraestrutura
11.2.1.3.3	18.2.1.3.3	Processo	3 Prover base de conhecimento para subsidiar no atendimento
11.2.1.3.4	18.2.1.3.4	Processo	4 Gerir o plantão remoto
11.2.1.3.5	18.2.1.3.5	Processo	5 Monitorar o tráfego de ligações e demandas
11.2.1.3.6	18.2.1.3.6	Processo	6 Monitorar os canais de atendimento e URA
-	-	sub	6.1 Canal eletrônico, presencial e URA (incluir, desativar e revisar)
11.2.1.3.7	18.2.1.3.7	Processo	7 Elaborar o planejamento das operações
-	-	sub	7.1 Realizar o dimensionamento e forecast
-	-	sub	7.2 Realizar as escalas de trabalho
-	-	sub	7.3 Redimensionar grupos e escalas dos canais de atendimento
-	-	sub	7.4 Cadastrar feriados
11.2.1.3.8	18.2.1.3.8	Processo	8 Resgatar e controlar gravações