



OPERAÇÃO ADVOCACIA MILIONÁRIA · MATERIAL DE APOIO

Caderno de *POP*

Procedimento Operacional Padrão das cinco funções da estrutura previdenciária. É o documento que descreve a atividade de cada setor, sai um profissional e entra outro, e o treinamento continua o mesmo.

O QUE TODO POP PRECISA CONTER

Título da função Nome da cadeira, sem ambiguidade	Objetivo O que essa função existe para entregar	Atividades Passo a passo do que se faz
Responsabilidades O que fica sob a guarda de quem ocupa	Ferramentas Sistemas, aplicativos e acessos habilitados	Indicadores A leitura que mostra se está indo bem

Regra que atravessa os cinco POP: alimentar o sistema é atividade, não favor. O colaborador que preenche pela metade cria um caso sem rastro, e a decisão do mês passa a ser tomada por percepção.

01	SDR — pré-venda e qualificação	Comercial
02	Closer — fechamento de contrato	Comercial
03	Perito técnico — execução do caso	Operacional
04	Pós-venda — acompanhamento do cliente	Retaguarda
05	Financeiro — cobrança e fluxo	Retaguarda

Cada estrutura tem o seu jeito. Estes POP são os do escritório do Dr. Ismael e servem de base — ajuste as atividades ao seu tipo de benefício antes de entregar ao time. Depois do treinamento, o POP vira a base do termo de alinhamento de expectativa que o colaborador assina.

01

SDR pré-venda

FERRAMENTAS

WhatsApp

CRM

IA de pré-análise

Planilhas de acompanhamento

INDICADORES

Leads qualificados no período

Tempo de resposta

Taxa de conversão para o closer

PERFIL INDICADO

Comunicador com apoiador de processo: recebe bem e entrega a análise enxuta ao closer.

1 · OBJETIVO

Qualificar os leads, coletar informações e documentos e encaminhar ao closer apenas os clientes com potencial de fechamento. É a filtragem que protege o closer: quem recebe lead ruim o dia inteiro desanima e para de produzir.

2 · ATIVIDADES

- 2.1 Receber **todos** os leads gerados pelo marketing, sem seleção prévia informal.
- 2.2 Atender com cordialidade e postura profissional, com prioridade de tempo de resposta.
- 2.3 Coletar dados pessoais e documentos básicos do cliente.
- 2.4 Obter a senha do Meu INSS, verificar validade e auxiliar na redefinição quando necessário.
- 2.5 Executar a pré-análise com a ferramenta de IA para verificar o potencial de concessão.
- 2.6 Classificar o lead: **com potencial**, encaminhar ao closer; **sem potencial hoje**, registrar no sistema com a data futura em que o direito nasce.
- 2.7 Registrar no CRM o teor do atendimento e o desfecho da triagem.

3 · RESPONSABILIDADES

- 3.1 Responde pela qualidade do que chega ao closer.
- 3.2 Responde pelo arquivamento correto do lead sem direito imediato, que é receita futura da casa.

O lead que hoje não tem direito e daqui a um ano e meio terá é patrimônio: com a data registrada, o resgate é decisão de agenda, não de sorte.

02

Closer fechamento

FERRAMENTAS

WhatsApp

CRM

Aplicativo de assinatura digital

Drive com a pasta do cliente

INDICADORES

Taxa de conversão

Tempo médio de fechamento

Motivos de não fechamento

PERFIL INDICADO

Executor com comunicador: quer bater meta e envolve o cliente na mesma conversa.

1 · OBJETIVO

Realizar a análise técnica aprofundada, apresentar a solução, quebrar objeções e fechar o contrato. Como a triagem já veio pronta, aqui vale investir meia hora ou uma hora no cliente certo.

2 · ATIVIDADES

- 2.1 Receber os leads qualificados pelo SDR.
- 2.2 Analisar documentos e dados com profundidade antes do contato.
- 2.3 Entrar em contato por chamada de voz ou vídeo, criar relação de confiança e esclarecer dúvidas.
- 2.4 Apresentar a estrutura do escritório quando ajudar a gerar confiança — vídeo institucional, equipe, ambiente.
- 2.5 Apresentar as condições de pagamento com clareza e segurança.
- 2.6 Enviar o contrato para assinatura digital, com tutorial de assinatura: boa parte do público é idosa.
- 2.7 Acompanhar até a assinatura e confirmar o pagamento.
- 2.8 Encaminhar o cliente fechado ao perito técnico, com a documentação organizada na pasta digital.

3 · RESPONSABILIDADES

- 3.1 Responde pelo contrato assinado dentro dos requisitos do benefício.
- 3.2 Registra o motivo de cada não fechamento — é o dado que corrige abordagem, preço ou posicionamento.

Ponto de entrega: assinado o contrato e enviado o dossiê, a condução passa à operação. O comercial não volta a tocar no processo.

03

Perito técnico

FERRAMENTAS

Portal do INSS

PJe

IA de análise

CRM e planilhas

INDICADORES

Tempo até o protocolo

Tempo médio de concessão por benefício

Nível de pendências por processo

REFERÊNCIA DE VOLUME

30 análises de benefício por mês

20 petições iniciais

10 distribuições

PERFIL INDICADO

Técnico de precisão com executor: confere com rigor e não deixa o processo parado na mesa.

1 · OBJETIVO

Avaliar tecnicamente o caso e executar os procedimentos administrativos ou judiciais. A cadeira pode ser ocupada por advogado, bacharel, estagiário ou auxiliar administrativo com conhecimento previdenciário — cada um remunerado conforme a graduação e a entrega.

2 · ATIVIDADES

- 2.1 Receber os processos já fechados e assinados, encaminhados pelo closer.
- 2.2 Verificar toda a documentação e classificar o caso: administrativo, judicial ou os dois em paralelo.
- 2.3 Solicitar os documentos pendentes e corrigir o que estiver incompleto.
- 2.4 Elaborar requerimentos, petições e demais documentos jurídicos cabíveis.
- 2.5 Protocolar e acompanhar o processo, sem esperar comunicação do órgão.
- 2.6 Cumprir os prazos legais e realizar os ajustes quando houver exigência ou pendência.
- 2.7 Alimentar o sistema com o status atualizado a cada movimentação.

3 · RESPONSABILIDADES

- 3.1 Responde pela definição da via — administrativa, judicial ou ambas — e pela qualidade técnica da peça.
- 3.2 Devolve à origem o trabalho mal executado em vez de refazer no lugar do colega.

Os indicadores desta cadeira são também critério de bonificação: quem protocola rápido, com poucas exigências e boa taxa de concessão, aparece no painel sem precisar defender o próprio trabalho.

04

Pós-venda

FERRAMENTAS

WhatsApp

CRM

INDICADORES

Tempo médio de resposta ao cliente

Movimentações comunicadas no prazo

PERFIL INDICADO

Comunicador com apoiador de processo: quem já alimenta o sistema comunica no mesmo movimento.

1 · OBJETIVO

Manter o cliente informado e satisfeito durante toda a tramitação, com rotina de informação periódica — para que ele não precise procurar o escritório para saber o andamento.

2 · ATIVIDADES

- 2.1 Comunicar o protocolo do pedido assim que ele acontece.
- 2.2 Comunicar decisão, exigência, recurso e qualquer movimentação relevante.
- 2.3 Esclarecer as dúvidas do cliente dentro do escopo do processo.
- 2.4 Registrar no CRM a data e o teor de cada comunicação enviada.

3 · RESPONSABILIDADES

- 3.1 Responde pelo histórico de comunicação do cliente estar completo e recuperável.

Esta função não exige colaborador exclusivo. Quem alimenta o sistema informando que protocolou é quem dispara a mensagem ao cliente. O que não pode faltar é o POP: sem padrão, a comunicação vira favor e some na primeira semana cheia.

O registro protege o escritório. Quando o cliente afirma que ninguém o avisou, existe data e teor no sistema — e a conversa muda de tom sem desgaste.

05

Financeiro

FERRAMENTAS

CRM

Planilha de faturamento

Painéis de acompanhamento

Emissor de boletos e recibos

INDICADORES

Inadimplência sobre contratos ativos

Previsão de entrada de três a cinco meses

Contratos pendentes de pagamento

PERFIL INDICADO

Técnico de precisão com apoiador de processo: detalhista, organizado, gosta de conferir e trabalha em rotina.

1 · OBJETIVO

Gerenciar a cobrança e o fluxo financeiro e gerar os relatórios que sustentam a decisão do gestor — comprar equipamento, investir em campanha ou abrir uma vaga.

2 · ATIVIDADES

- 2.1 Registrar todos os contratos fechados.
- 2.2 Controlar pagamentos e inadimplência.
- 2.3 Gerar a planilha de faturamento com previsão de entrada e contratos pendentes.
- 2.4 Fazer a cobrança ativa dos clientes inadimplentes.
- 2.5 Atualizar os painéis para uso do gestor.
- 2.6 Emitir boletos e recibos.

3 · RESPONSABILIDADES

- 3.1 Responde pela saúde financeira estar legível: o que entrou, o que saiu e o que entra nos próximos meses.
- 3.2 Sinaliza ao gestor quando o recurso em conta ainda está comprometido com a operação do período.

Quando abrir a cadeira: este POP é enxuto de propósito. O departamento financeiro só se justifica em faturamento já alto — antes disso, a função é acumulada, mas o procedimento continua existindo.

Saber o que entra e o que sai é obrigação. O que diferencia é saber quanto se vai receber daqui a três, quatro ou cinco meses: é essa leitura que autoriza contratar sem apostar contra o próprio caixa.