



## PROCEDIMENTO ROUBO E FURTO CLARO

A partir deste momento temos um novo grupo de whatsapp chamado **Operação ISCAS/Sat Company**. Neste grupo serão tratados **todas as ocorrências de roubo/furto que estiverem embarcadas com Iscas da empresa Claro.**

**Abaixo listei uma série de questionamentos a qual venham a acontecer caso ocorra algum acionamento de sinistro: são eles:**

- **Quando houver um acionamento de Sinistro, o que devo fazer?**

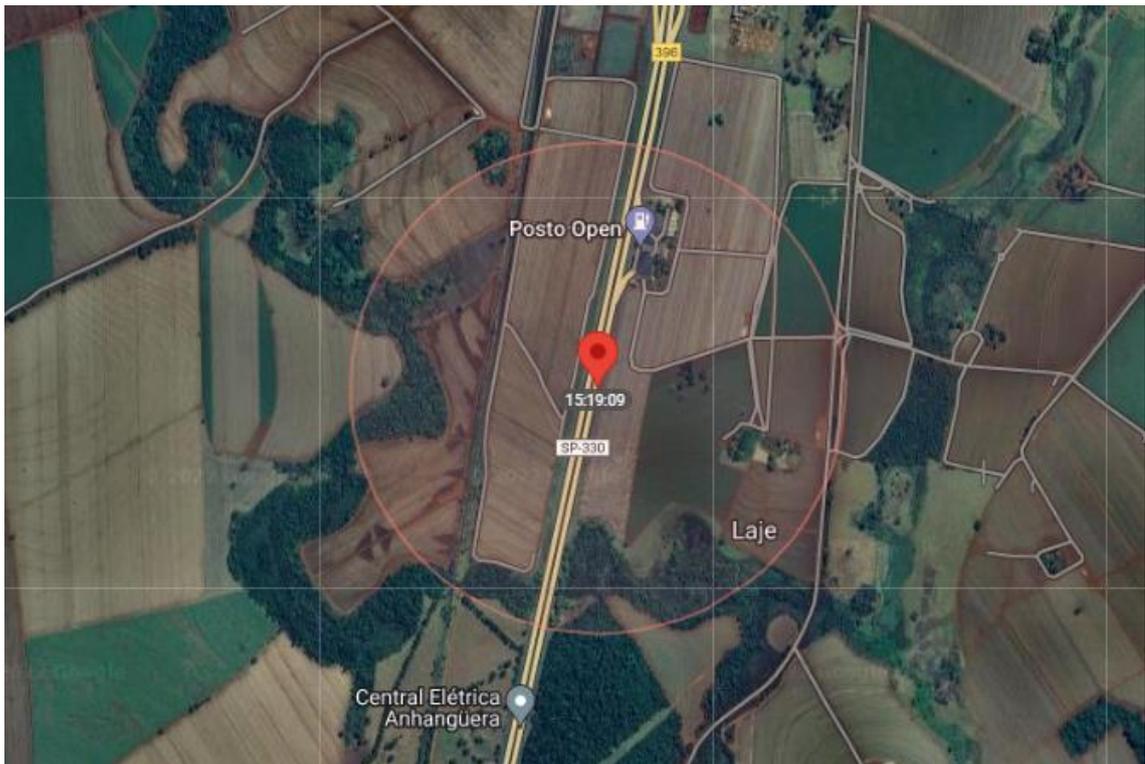
**R:** Informar o QRA responsável do atendimento (**QRA João/Maria**), solicitar o nº da isca embarcada, placa do veículo, tipo de mercadoria embarcada, região de destino da mercadoria e nome do motorista/ajudante.

**Importante!** Conforme acordado junto a Claro S/A, todos os acionamentos serão realizados via 0800, porem caso o acionamento seja realizado via whatsapp, prosseguir com os questionamentos mencionados acima e posteriormente solicitar ao mesmo que entre em contato via 0800 para registrar a ocorrência gerando assim o protocolo de atendimento.

- **Quais equipes devo realizar o acionamento?**

**R:** De imediato contatar o grupo PR Ativa via whatsapp solicitando acionamento de agente **ANTENISTA** no local da última coordenada apontada na isca. Caso o sinistro ocorra em horário comercial (Seg a Sex) solicitar também o apoio do PR Cacola ao local e também acionar o Policiamento local da última posição gerada pelo dispositivo para gerar alerta via **COPOM**.

**Importante!** Após a chegada do agente ao local da última posição da Isca, o mesmo deverá realizar buscas em um raio de 3km conforme imagem exemplo abaixo.



- **Caso a PR Ativa não tenha antenista disponível ou esteja muito longe, o que devo fazer?**

R: Autorizar a ida de uma pronta resposta sem antena ao local, e caso seja necessário, solicitar autorização da supervisão, gerencia ou Superintendência, o envio de uma antena até o prestador.

- **Quais informações devo repassar quando a ocorrência estiver em andamento?**

R: Informar o tempo de chegada do agente ao local (**Caso agente esteja a mais de 40 minutos do local, seguir o procedimento de gestão de riscos da Claro, onde o tempo de chegada do agente ao local deverá ser de até 40 minutos, ou seja, “se o agente estiver a 50 minutos do local, informar que está a 40 minutos”**).

Informar a cada 10 minutos via whatsapp, o tempo que falta para o agente se deslocar ao local, caso a via a qual o agente estiver indo esteja engarrafada ou

com indícios de trânsito, repassar as informações a equipe Claro S/A e de imediato informar a equipe PR Ativa se possuem agentes mais próximos.

- **Caso veículo não seja localizado, quais informações devo repassar?**

**R:** Informar que nossa equipe permanece em buscas do veículo através da última posição gerada pela Isca em intervalos de 02h00min em 02hmin hora, solicitar ao responsável via whatsapp para confilto de informações, a última coordenada do dispositivo instalado no veículo através da **GR (Gerenciadora de Risco)**.

- **Caso a Isca seja localizada, quais informações devo repassar?**

**R:** De imediato, informar ao grupo de whatsapp **Operações ISCAS/Sat Company** que a Isca foi localizada juntamente com **(Veículo, Carga)**, onde o agente deverá permanecer ao local e se necessário **(mediante autorização do Sr. Gerente Jhonatas ou Carlos Betancur)**, solicitar a presença de outro apoio (Armado), para fazer o resguardo da mercadoria e veículo.