SAT
COMPANY

PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE EVENTOS

(CELULA DE MONITORAMENTO)

1º Na tela de cerca priorizar os seguintes eventos:

- 0 – 200 Eventos (**Prioridade 1**)
- 200 – 500 Eventos (**Prioridade 2**)
- 500 – 1000 Eventos (**Prioridade 3**)
- 1000 – 5000+ Eventos (**Menor potencial**)

2º Os eventos a serem filtrados serão somente das seguradoras **MAPFRE**, **SOMPO** e **ZURICH**, seguindo as especificações abaixo:

- Zurich (**Modelos: Sprinters, Ducato e Caminhões**)
- Mapfre (**Modelos: Caminhões**)
- Sompo (**Modelos: Caminhões**)

3º Os eventos deverão ser tratados de forma continua com intervalo de 40min até 01h00min, conforme Exemplo abaixo:

Zurich (**das 06h00min ás 07h40min**) ***operador x**

Mapfre (**das 07h40min ás 08h20min**) ***operador y**

Sompo (**das 08h20min ás 09h00min**) ***operador x**

E assim subsequentemente.

As informações operadores x , y deverão ser seguidas somente nos plantões diurnos até o momento, nos plantões noturnos, o operador realizará as tratativas de maneira individual

4º O operador deverá ficar atento a tela de **Jammer** exclusivamente das contas Mapfre, Sompo e Zurich.

5º Caso o operador identifique um evento de Jammer ou desconexão com fortes indícios de sinistro (***rodovias, postos de combustíveis, pontos de parada de caminhões etc***), e não estiver conseguindo contato com segurado através dos números de cadastro, o mesmo deverá repassar a informação imediatamente ao G.A.P.O solicitando o acionamento da equipe de pronta resposta onde em seguida as informações deverão ser inseridas no Grupo do whatsapp (**célula de monitoramento**), contendo as seguintes informações:

(Em casos de Suspeita de Roubo)

(Suspeita de Roubo - Sompo/Mapfre/Zurich)

Responsável: XXXXXX

Placa: XXXXX

Chassi: XXXXXXXXX

Modelo: XXXXXX

Marca: XXXXX

Ano: XXXXX

Cor: XXXXXX

Status Base: XXXXXX

Equipamento: XXXXXXXX

Equipamento 2: XXXXXXX

Última Posição: Rua XXXXXXXX

Status Linha: XXXXX

Data do Alerta: XX/XX/2022

Região do Sinistro: XXXXXXXX

Status: Acionado a equipe XXXXXX, para verificar a situação em questão devido as características do alerta gerado.

6º Caso o operador quando ao entrar em contato com segurado devido ao alerta gerado constate o roubo do veículo, solicitar as seguintes informações:

QUAL A PLACA E O MODELO DA CARRETA?
QUAL É A CARGA QUE TRANSPORTA?
QUAL O VALOR DA CARGA QUE TRANSPORTA?
QUAL É O VOLUME DA CARGA?
QUAL É O PESO DA CARGA?
QUAL É A ROTA QUE REALIZAVA?
QUAL NOME DO MOTORISTA E TELEFONE DE CONTATO?

Após coletar as informações acima, inserir as informações no SISCON conforme o modelo de chamados abaixo:

(**Chamado Roubo/Furto**)

1º Verificamos por volta das 00h00 do dia 00/00/0000 o alerta de____ do veículo em questão na região de_____ Iniciamos procedimentos para possível localização do veículo devido as características do alerta gerado, onde entramos em contato com Sr ___ através do número ____ confirmando o roubo do veículo em questão.

(**Chamado GAPO**)

2º Sr ____ **(nome do responsável).** Nos informou que o modelo da carreta é _____ **(modelo da carreta)**, o veículo possui tais características _____ **(características do veículo)** e estava carregado de _____**(tipo de carga)** com o volume total _____**(volume da carga)**, peso total _____**(peso da carga)**, no valor de R$ _____**(valor da carga em reais)**, o veículo fazia a rota de ___ para ___**(rota do veículo)**, o nome do condutor ____**(nome do motorista)**, placa da carreta _____**(placa da carreta)**.

3º O operador deverá iniciar as tratativas notificando as equipes de pronta resposta através dos grupos de whatsapp (PR Ativa, Serv Seg. Track Seg, Velox, dentro outras), onde deverá priorizar a equipe com menor tempo de chegada.

(**Chamado GAPO**)

4º para finalizar o mesmo deverá inserir as informações no Grupo de whatsapp (Celula de monitoramento com as informações abaixo)

(Roubo Confirmado - Sompo/Mapfre/Zurich)

Responsável: XXXXXX

Placa: XXXXX

Chassi: XXXXXXXXX

Modelo: XXXXXX

Marca :XXXXX

Ano: XXXXX

Cor: XXXXXX

Possui carreta? :

Placa:

Transportava Carga?:

Qual tipo?:

Valor da Carga:

Status Base: XXXXXX

Equipamento: XXXXXXXX

Equipamento 2: XXXXXXX

Última Posição: Rua XXXXXXXX

Status Linha: XXXXX

Data do Roubo: XX/XX/2022

Região do Sinistro: XXXXXXXX

Status: