

HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Versão	Atualização
21/04/2009	Emissão Inicial
03/10/2010	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.
17/08/2011	Revisão de todos os processos e atualização dos procedimentos.
02/03/2012	Revisão de todos os processos e atualização dos procedimentos com remanejamento de todas as operações ao setor G.A.P.O.
17/06/2013	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.
13/10/2014	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.
02/10/2018	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.
06/05/2019	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.
06/09/2019	Readequação, organização e atualização de todos os processos elencados.

Central de Monitoramento / G.A.P.O. (Grupo de Apoio Preventivo Operacional)

A Central de Monitoramento ou G.A.P.O. é o setor responsável pelas atividades operacionais como controle de entrada/saída da empresa, prevenção e operação de eventos, atendimento a clientes, acionamentos emergenciais e análise de eventos.

O setor opera 24h em duas escalas diferenciadas, sendo uma no regime de escala 12x36 (Diurno e Noturno) e outra de segunda a sexta, sendo:

12x36 (Diurno e Noturno) Operadores – 24 pessoas

12x36 (Diurno e Noturno) Supervisores – 7 pessoas

Seg a Sex (Horário Comercial) Coordenador – 1 pessoa

Seg a Sex (Horário Comercial) Analistas Operacional – 4 pessoas

Seg a Sex (Horário Comercial) Superintendente Operacional – 1 pessoa

Seg a Sex (Horário Comercial) Suporte e Treinamento Pronto Resposta – 1 pessoa

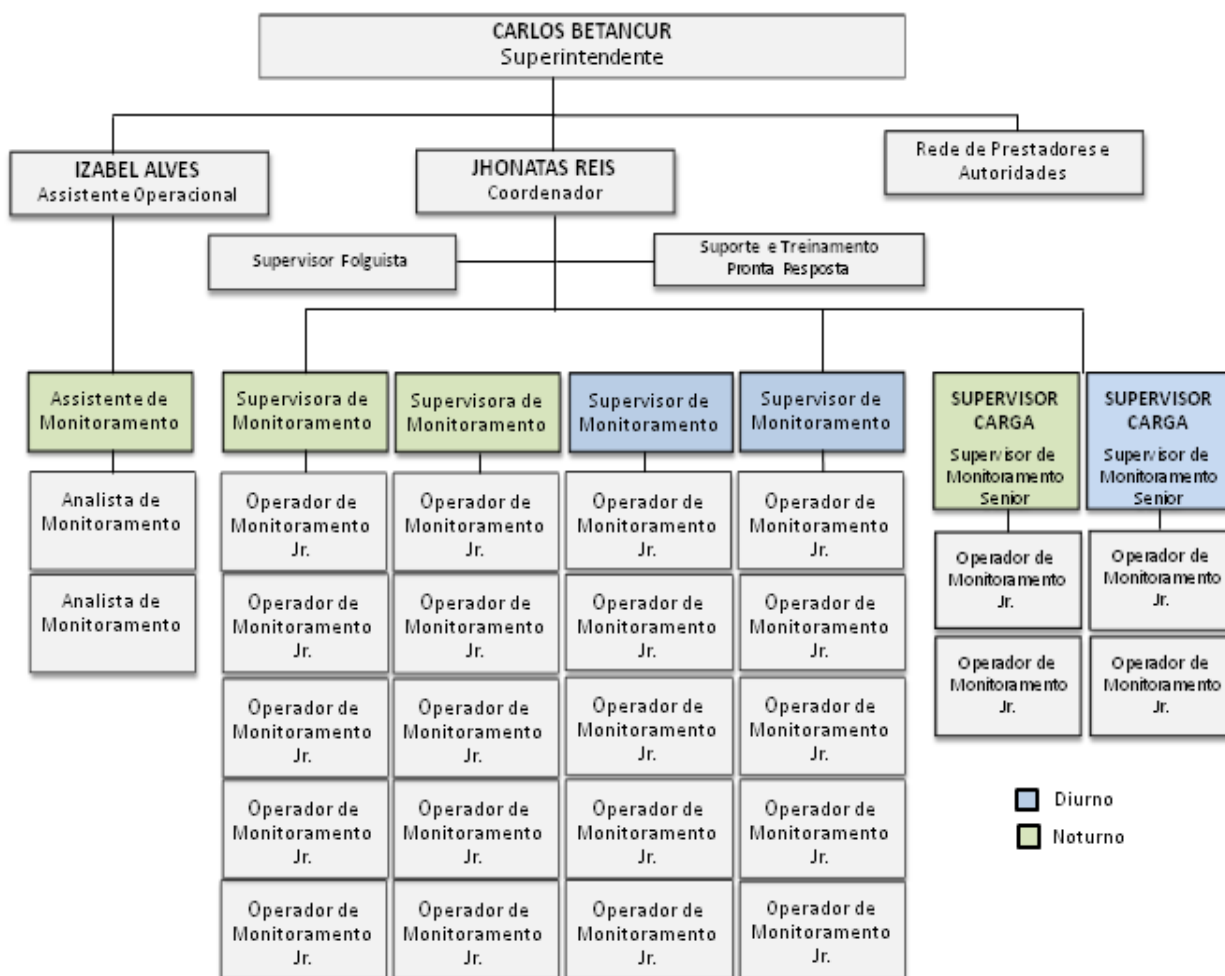
Além da central de operações, contamos com uma rede de especialistas em pronta resposta e antenistas a nível Brasil, sendo as empresas:

- ✓ Velox (**Brasil, Argentina**);
- ✓ I2 Rastreamento (**Bahia**);
- ✓ TrackSeg Pronto Resposta (**Nordeste**);
- ✓ RBV Pronto Resposta (**Espírito Santo**);
- ✓ HD Sat Rastreadores (**Mato Grosso**);
- ✓ Serv Seg (**Vale do Paraíba e Rio Grande do Sul**);
- ✓ Black Hank Pronto Resposta (**Rio de Janeiro**);
- ✓ Bravus (**Rio de Janeiro**);
- ✓ Rota Segura (**Rio de Janeiro**);
- ✓ Águia Recuperações (**Cidade de São Paulo**);
- ✓ MSC Pronto Resposta (**Interior de São Paulo**);
- ✓ CS Xavier Pronto Resposta (**São Paulo Capital**);
- ✓ Maragoni (**Helicópteros São Paulo**);

- ✓ Gasparino Serviços em Aeronave (**Avião Interior de São Paulo**);
- ✓ Newar Serviços Aéreos (**Helicópteros principais capitais do país**);

Obs: Para detalhamento das áreas de atuação, vide item 14 – Área de Atuação PR

Organograma



Sumário

- Responsabilidades Operador de Monitoramento (pág. 4);
- Controle de entrada/saída da empresa (pág. 4);
- Check List (pág. 5);
- Diário de Bordo (pág. 6);
- Atuação de Alertas (pág. 6);
- Envio de Comandos (pág. 13);
- Procedimento para linhas de telefonia móvel (pág.14);
- Atendimento Telefônico (pág.16);
 - Sigilo de Informações (pág.17);
 - Assistência Técnica (pág. 17);
 - Suspeita de roubo (pág. 17);
- Acionamento Emergencial (pág. 18);
 - Consulta da apólice e cobrança (pág. 20);
 - Procedimentos operacionais (pág. 22);
 - Acionamento para localização (pág. 22);
 - Registro da ocorrência (pág. 22);
 - Feedback ao Cliente (pág. 24);
- Elaboração de Relatórios de Acionamento (pág. 24);
- Análise De Sinistros (pág. 26)
- RouboCar (pág. 28)
- Business Intelligence (pág. 30)
- Área de Atuação PR (pág. 30)

Responsabilidades Operador de Monitoramento

- Atendimento de avisos de sinistro (roubo/furto) via 0800 882 1889;
- Registro de planilhas, relatórios e check list;
- Verificação e tratativa de e-mails operacionais e avisos de sinistro das seguradoras;
- Análise e acompanhamento de alertas disparados;
- Atendimento e acionamento de equipes de pronta resposta;
- Acompanhamento de ocorrências:
 - Reiteração de ocorrências em andamento;
 - Feedback cliente;
- Acompanhamento do painel de controle, dos status de conectividade/rede, suspeitas de roubo/furto, pendências de alertas e atualizações de roubos em andamento;
- Controle de acesso entrada e saída de funcionários em horários fora de expediente;
- Controle e monitoramento de câmeras do prédio.

1. CONTROLE DE ENTRADA/SAÍDA DA EMPRESA

A central de monitoramento GAPO é responsável pelo controle de entrada/saída do portão de acesso dos funcionários fora do horário comercial (segunda a quinta-feira das 08h00min as 18h00min, sexta-feira das 08h00min as 17h00min).

Obs: É extremamente proibida a entrada de funcionários na empresa entre as 21h00min e as 06h00min de segunda a sexta-feira e durante os finais de semana, salvo situações de emergência ou que o funcionário faça parte do plantão em questão.

1.1. Verificação de entrada

1.1.1 Quando solicitado fora do horário de expediente, a entrada/saída através do interfone o operador da central verifica através das câmeras de segurança solicitando ao funcionário sua identificação para que sua entrada/saída seja liberada através do acionamento remoto da fechadura.

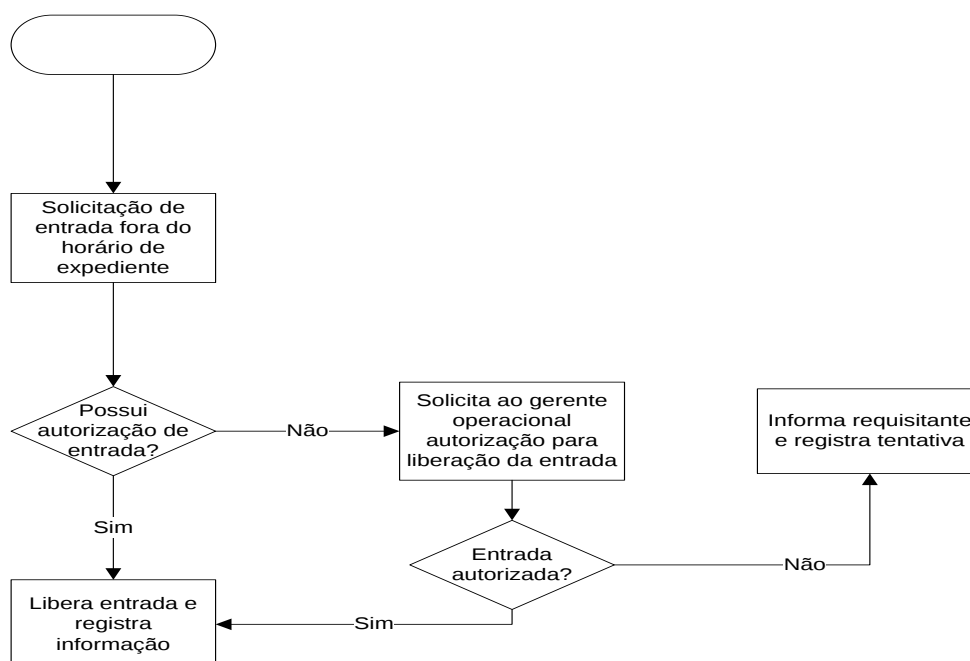
1.1.2 Se a solicitação de entrada ocorrer entre as 21h00min e as 06h00min (seg. a sex.) ou durante os finais de semana, o operador verifica se há autorização de entrada do requisitante.

1.1.1a Possui Autorização – Liberar entrada

1.1.1b Não Possui Autorização – Verificar com o requisitante o motivo de sua tentativa de acesso a empresa, entrado em contato em seguida com o superintendente operacional (na impossibilidade ou ausência verifica-se com o coordenador), solicitando ao mesmo a possibilidade de liberação do funcionário mediante motivo do acesso apresentado.

Obs.: A tentativa de acesso deverá ser registrada no quadro de controle de acesso, independente da liberação ou não pelo superintendente ou coordenador de operações.

Fluxograma



2. CHECK LIST

O Formulário de Check list foi criado para identificação e acompanhamento de possíveis anomalias, alguns destes que envolvem diretamente a operação de monitoramento Sat Company.

O preenchimento do mesmo é obrigatório por quem assume o plantão, onde este deverá verificar e testar cada um dos itens mencionados, nos quais seguem abaixo:

- Tela de acompanhamento e máquinas da central
- Sist. Operacional, administrativo e gateways
- Telefones e celular whatsapp (funcionamento e volume)
- Ar condicionado central e servidor (data center)
- Suspeitas e roubos
- Outros

Quando identificada irregularidade, o responsável pelo preenchimento registra a informação de acordo com a numeração do item na página 2 do check list, devendo o responsável seguir com a tratativa da ocorrência até sua normalização (se possível).

3. DIÁRIO DE BORDO

O diário de bordo foi criado para registro em tempo real de anomalias que apresentam impacto na operação interna e externa da Sat Company, monitorando o tempo de indisponibilidade de determinado serviço e suas reincidências, podendo ser utilizado para prevenção de casos futuros.

O arquivo de registro encontra-se localizado no arquivo portal intranet (<http://10.20.2.22/central/Suporte/diario.htm>), tendo o nome **Diário de Bordo**.

O preenchimento do mesmo é obrigatório quando identificado alguma situação de impacto nos serviços Sat Company durante o plantão, devendo registrar:

- Data-Hora início do problema
- Data-Hora término do problema
- Duração do evento
- Ocorrência (Serviço afetado)
- Descrição da ocorrência (Detalhes do problema)

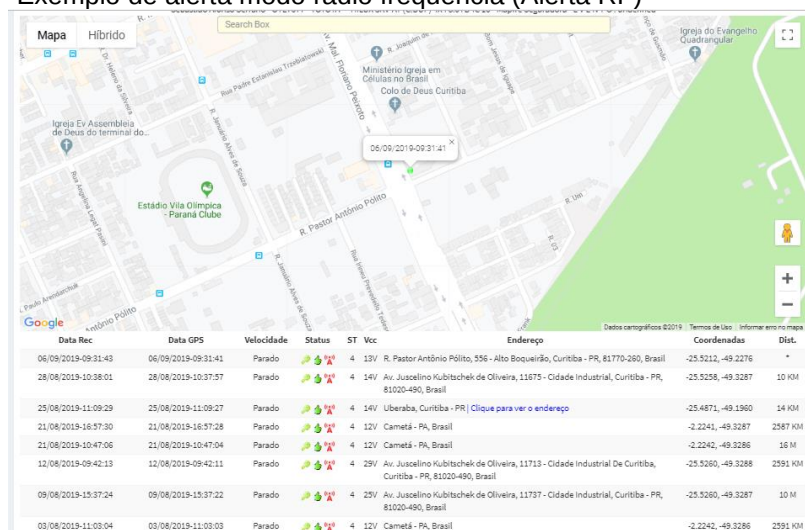
4. ATUAÇÃO DE ALERTAS

Alguns equipamentos possuem componentes agregados que permitem a identificação prévia de alguns itens, onde o sistema prioriza por grau de probabilidade de risco roubo/furto, seguindo essa ordem:

- Violação ou abertura do dispositivo (**Alerta E1**);
- Alerta modo radio frequência (**Alerta RF**);
- Alerta de pareamento entre dispositivos (**Alerta 47**).
- Alerta de detecção de jammer (**Alerta de Jammer**);
- Violação da alimentação principal do equipamento (**Alerta de Bateria**);
- Alerta em área de risco (**Alerta de Cerca**);

O acompanhamento dos alertas é realizado através do sistema operacional (**SISCON**). A Tela de Eventos, foi programada com a intenção de aumentar a quantidade de tratativas realizadas pelo operador, e ao mesmo tempo facilitar a análise do evento em tela à ser tratado pelo mesmo.

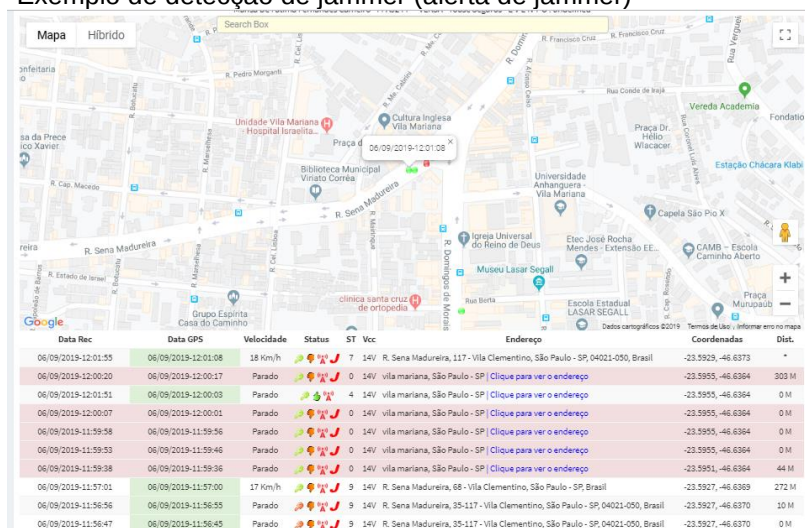
Exemplo de alerta modo rádio frequência (Alerta RF)



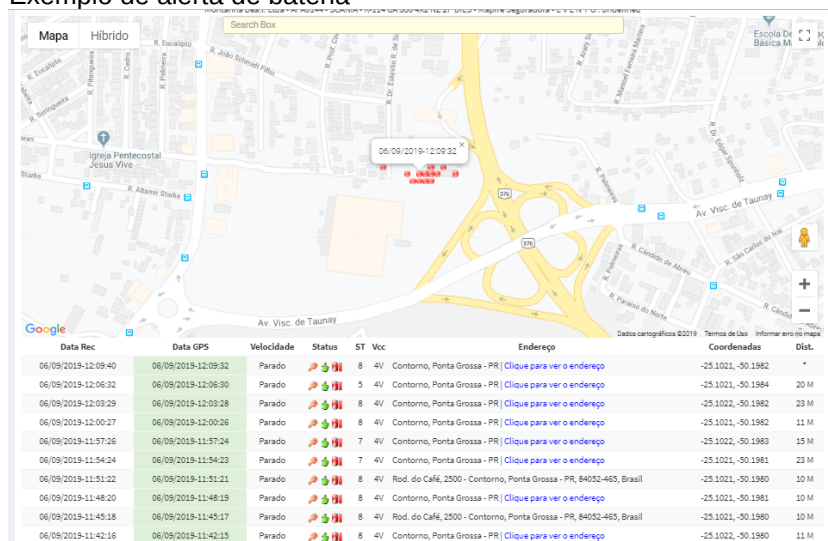
Exemplo de alerta de pareamento entre dispositivos (Alerta 47)



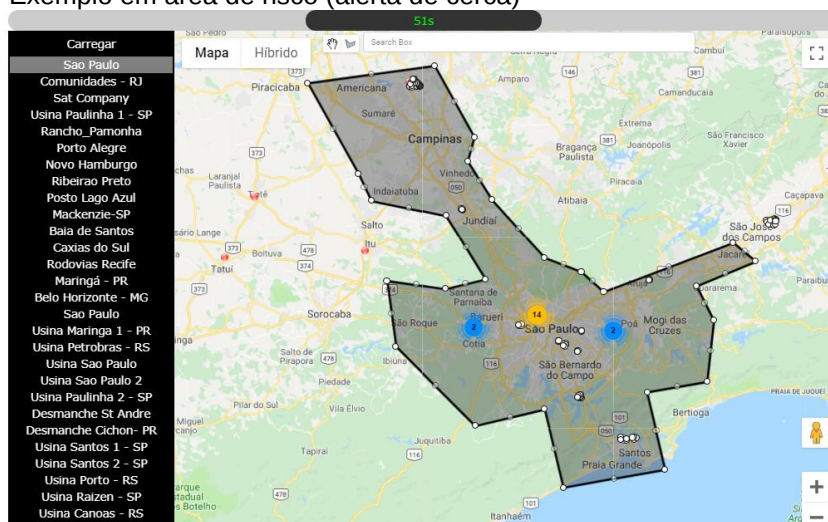
Exemplo de detecção de jammer (alerta de jammer)



Exemplo de alerta de bateria



Exemplo em área de risco (alerta de cerca)



4.1. Gerenciamento e Acompanhamento dos alertas no SISCON

- Na tela de eventos, o supervisor pode visualizar todos os veículos violados, onde a qualquer momento pode atrelar evento no nome do funcionário;
- Na tela de pendentes, o supervisor pode visualizar todos os veículos pendentes de retorno e todos os eventos sendo tratados por cada operador;
- Na tela de acompanhamento, o supervisor pode visualizar o histórico de todos os operadores da mesma jornada de trabalho (período diurno somente vê histórico dos funcionários da manhã e vice versa);
- Todos os veículos que entram na cerca, são gravados no banco de dados a cada 02min;
- Em caso de ausência de alerta de equipamentos, uma mensagem é incluída na tela do grid de eventos.

Tela de gerenciamento dos roubos/furto em andamento, alertas pendentes e suspeitas de roubo/furto

Roubos						
Nome	Status	Placa	Chassi	Seguradora	Cerca	Data Última
Sebastiao Afonso Serrano		OTE7677	8AJFY29G6D8541168	Mapfre		06/09/2019 09:31:43
Daniel Flavio De Araujo Frade		PXW1799	9BHBG51CAG629277	Youse		06/09/2019 08:46:10
Dione Cesar C.a.dos Santos		AYB5789	9BWB45U8ET200389	Banco		06/09/2019 07:25:36
Eliseo Miguel		ESU6905	KNC5HX73AC7618485	Mapfre		06/09/2019 06:31:25
Gladysson Wander De Oliveira		QBA4029	8AJFY22G2F8017349	Suhai		05/09/2019 22:53:20
Stefany Cristina Dosr. Farina		DRB9A90	8AJFZ29GX76031807	Mapfre		05/09/2019 14:36:18
Alessandro Bede		FIZ4197	935SDNFNWEB537812	Youse		05/09/2019 13:38:13
Endereço						
R. Pastor Antônio Pólito, 556 - Alto Boqueirão, Curitiba - PR, 81770-260, Brasil						
R. Bernardino Rodrigues de Vasconcelos, 490 - Dois Irmãos, Belford Roxo - RJ, 26171-080, Brasil						
R. Luís Mateus, 1005 - Jardim Marpu, São Paulo - SP, 08420-750, Brasil						
R. Dona Josefina, 482 - Nossa Senhora de Fátima, Catalão - GO, 75709-220, Brasil						
Estr. do Camboatá, 4290 - Costa Barros, Rio de Janeiro - RJ, 21650-100, Brasil						
R. Santa Maria de Trastevere, 153 - Chacara Santa Etelvina, São Paulo - SP, 08490-590, Brasil						
Tapauá - AM, 69480-000, Brasil						

Suspeita					
Nome	Status	Placa	Chassi	Seguradora	Data
Sulimar Marcos Bergamin		QRC3669	8AJBA3FSM0259448	Alfa	04/09/2019 20:20:49

Pendentes					
#	Nome	Placa	Chassi	Seguradora	Data Inicio
1	Jose Luiz Martins Paixao	FUQ5666	93XHYKHWFCE15866	Sat	06/09/2019 10:12:46
2	Giliane Gusmao Santos	EGM4544	9BFZF55A198357762	Youse	06/09/2019 11:00:53

Tela de acompanhamento de produtividade e log de eventos tratados pelos operadores

Luiz Antonio Sabino Da Silva - Login - 05/09/2019 17:17:02											
Kaio Oliveira - Chamado Evento - 06/09/2019 06:01:29											
Jhonatas Reis de Souza - Login - 06/09/2019 11:18:58											
Jefferson Pereira de Souza - Login - 06/09/2019 02:14:33											
Izabel Alves Mendes - Pesquisa Grid - 06/09/2019 09:21:48											
Henrique Paulino de Azevedo - Chamado Evento - 05/09/2019 17:58:41											
Guilherme Henrique Sarro - Chamado Evento - 06/09/2019 11:11:50											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Hoje	Analise										
Categoria		Horario		ID		Tempo					
Chamado Evento - Veiculo em Manutencao		06/09/2019 11:11:50		358155100112305		0:8:50					
Inicio Evento		06/09/2019 11:03:00		358155100112305		0:4:40					
Chamado Evento - Defeito Desconhecido		06/09/2019 10:58:20		99165377		0:1:32					
Inicio Evento		06/09/2019 10:56:48		99165377		0:0:11					
Chamado Evento - Defeito Desconhecido		06/09/2019 10:56:37		99161053		0:3:59					
Chamado Evento - Defeito Desconhecido		06/09/2019 10:52:38		99145425		0:0:5					
Chamado Evento - Defeito Desconhecido		06/09/2019 10:52:33		99145425		0:9:39					

4.2. Tratativa dos alertas

Nosso sistema operacional SISCOON gerencia de forma automática **100% dos casos que apresentem qualquer tipo de alerta relacionado ao dispositivo.** As prioridades dos alertas gerados são pré-configuradas, distribuindo por operador os alertas, onde após direcionamento do sistema, o operador deverá verificar o mapa e a veracidade do alerta gerado através do histórico de posições do equipamento e histórico de chamados, identificando para tanto os seguintes itens:

- Voltagem padrão (Caminhão 24V e Veículos de Passeio 12V, onde caso esteja indicado 12V e 24V poderá ser desconsiderado);
- Possível falha no equipamento (oscilação ou constância do alerta) - Para facilitar essa consulta o operador poderá utilizar os filtros de bateria e movimento no grid;
- Transmissão do equipamento após alerta (perda de transmissão);

- Local em que foi gerado o alerta - Se necessário o operador poderá recorrer a ferramenta Street View para identificar se o local do alerta gerado trata-se de local de risco (desmanche, oficina mecânica, auto elétrica e etc...)

Considerações:

- Em caso de tratar-se do primeiro alerta gerado, o contato é obrigatório;
- Eventos em que o veículo constar parado por vários dias no mesmo local e sem movimentação no período deverão ser tratados normalmente;
- Alertas gerados em oficinas deverão ser tratados normalmente, com exceção as grandes concessionárias e usinas;
- Para os casos em que constar passagem anterior (mínimo de 3 dias) do veículo pelo local com deslocamento no mesmo período, o evento poderá ser desconsiderado;
- Nos momentos em que não houver quantidade significativa de alertas em tela, o contato deverá ser realizado a todos os casos em que não houver oscilação ou alerta constante de violação da bateria.

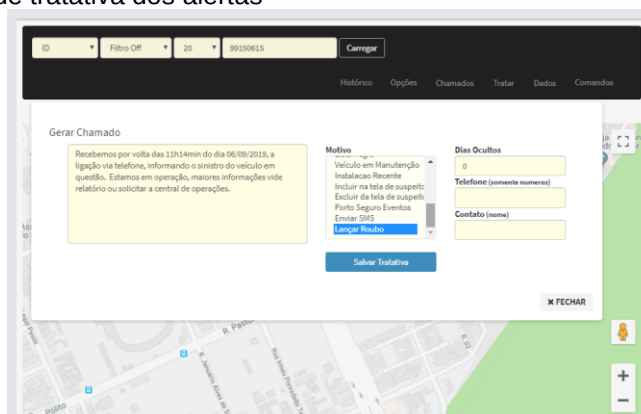
4.3. Encerramento de Alerta – Tipo de Mensagens (Motivos)

Após análise do alerta com ou sem contato com o segurado, o operador deverá registrar o motivo do alerta mais adequado a tratativa realizada, conforme abaixo:

- Chave geral / Bateria desconectada - Informar no chamado o motivo pela qual a bateria foi desligada.
- Veículo em Manutenção - Informar no chamado período em que o veículo permanecerá em manutenção.
- Defeito Desconhecido - Equipamentos com alerta gerado por falha ou motivo desconhecido.
- Suposta ocorrência - Veículos que após análise encontram-se em situações de risco.
- Roubo/Furto do Veículo - Fato confirmado após contato com o segurado.

Obs: Os registros deverão conter o maior número possível de informações, sendo obrigatório relatar o nome do responsável, telefone acionado e situação do veículo.

Tela de tratativa dos alertas



4.4. Sinistro em Potencial

4.4.1 Sinistro em Potencial

Quando identificado pela central de operações, um alerta com potencial para roubo/furto, o operador deverá acessar o cadastro do veículo, e iniciar processo de contato com o responsável a fim de identificar se esta tudo OK com o condutor/proprietário.

Após contato com o responsável pelo veículo, basear-se no script abaixo:

“Bom Dia/ Tarde/ Noite, meu nome é (nome do operador), da Sat Company, por razão de segurança, esta ligação está sendo gravada. Falo em nome da seguradora “Zurich” e gostaria de falar com o responsável pelo veículo em nome de (nome do cliente/empresa).*

– Sr(a). o motivo do contato é devido o alerta em nosso sistema de (especificar tipo de alerta) do veículo de placa..., está tudo bem?”

- Na falta de contato com o condutor através do(s) telefone(s) cadastrado(s), verificar no sistema administrativo se há algum outro telefone contatado anteriormente através dos chamados ou telefone do corretor através do status do agendamento, onde se em horário comercial, deverá ser estabelecido contato e solicitado o telefone do responsável pelo veículo;

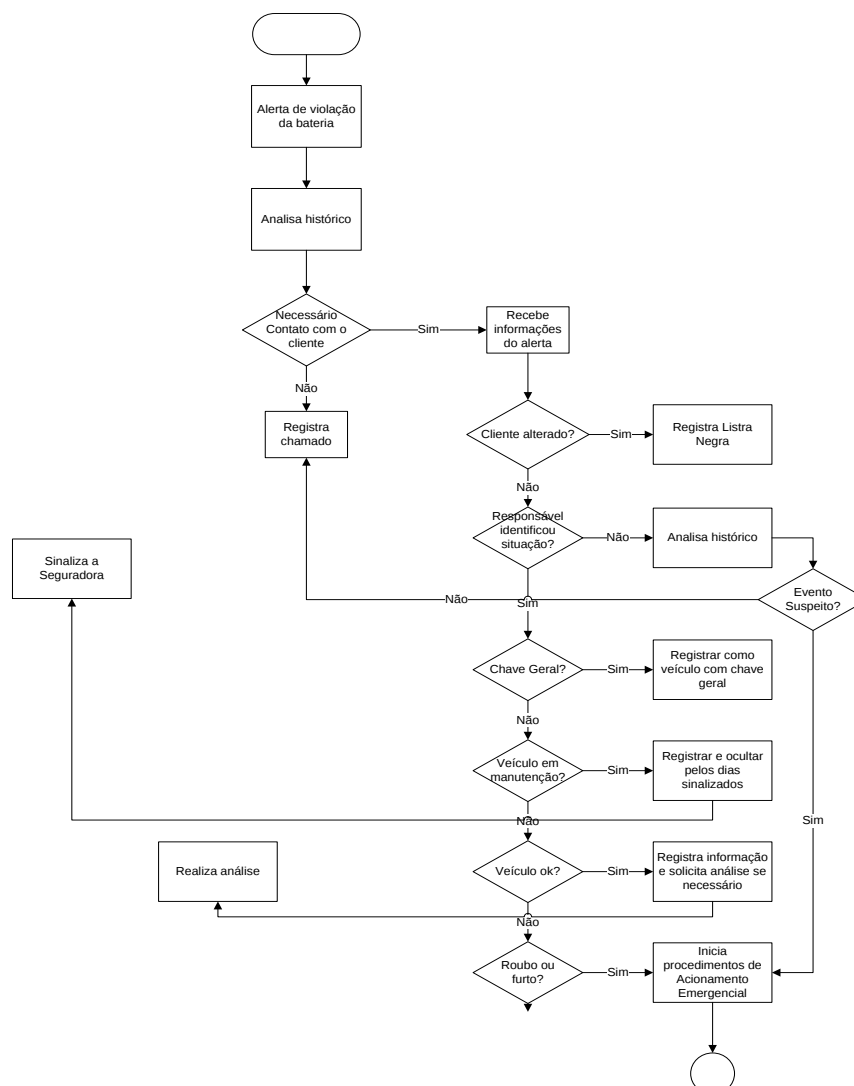
4.4.1a Contato Estabelecido - Solicitar ao receptor da ligação identificação da situação do veículo seja através de contato visual, telefônico e identificação da rota, onde após confirmação registrar chamado de acordo com as mensagens pré definidas no campo motivo (**ver item 4.4. - Encerramento de Alerta**)

4.4.1b Contato não Estabelecido - Caso não haja êxito no contato com o responsável, registrar os procedimentos adotados, analisando o evento disparado, onde caso seja identificada situação suspeita, selecionar o motivo do chamado como *“Inclusão Suspeita de Roubo”* onde o evento será incluso na tela operacional para tratativas dando sequência com os procedimentos estabelecidos no **item 7.3 – Suspeita de Roubo**

4.4.2 Provável Alerta Falso

Caso seja identificado tratar-se de alerta falso, registrar chamado no sistema SISCON, gerando automaticamente agenda de manutenção. O operador deverá informar os fatos identificados na análise.

Fluxograma



5. ENVIO DE COMANDOS

Todos os equipamentos possuem configurações armazenadas em memória que nos permitem enviar comandos via GPRS ou SMS, capazes de alterar a configuração padrão do equipamento ou forçar uma nova atualização. Segue abaixo procedimentos a serem adotados para envio de comandos aos equipamentos:

De acordo com cada tecnologia, encontram-se disponíveis os seguintes comandos GPRS/SMS:

- Requisitar posição;
- Alterar intervalos de transmissão;
- Comando emergencial;
- Reset;
- Limpar Tabela (R12);
- Heading (R12);

Obs: Lembrando que para aceitar os comandos via GPRS, o equipamento precisa estar em conexão estabelecida – online, caso esteja offline, deverá ser enviado somente via SMS

• **Requisitar Posição**

Permite requisitar a posição do veículo independente do tempo de transmissão. Este comando deverá ser encaminhado caso necessite de uma posição mais atualizada do equipamento, fugindo do intervalo de transmissão padrão.

Obs: Caso o equipamento esteja offline

• **Alterar intervalos de transmissão**

Permite diminuir ou aumentar o tempo de transmissão dos equipamentos, fazendo com que possamos acompanhar a atualização de um veículo que se encontra em uma situação de emergência em um espaço curto de tempo.

Obs:

- A alteração dos intervalos de transmissão deverá ocorrer somente em situações de emergência ou para casos a parte sob autorização do supervisor ou gestores do setor;
- **Ao término da ocorrência o operador deverá retomar o(s) valor(es) conforme o tempo padrão de transmissão de cada equipamento;**
- O operador deverá registrar um chamado no sistema administrativo, a cada alteração, informando o motivo do valor alterado.

• **Comando emergencial**

Este comando envia um pacote de configurações ao dispositivo que tem como finalidade a alteração de parâmetros essenciais para recepção do sinal do equipamento em menor tempo, forçando sua conexão. Este pacote contempla o comando requisitar posição, redução do intervalo de transmissão com chave on e off para 30seg.

Obs: Quando lançado chamado com motivo “roubo/furto” ou “recuperado roubo/furto”, os valores são alterados automaticamente, conforme pré-definido.

• **Reset**

Reinicia o modem do equipamento (Usar para casos de GPS travada) ou falhas de conexão do equipamento.

• **Limpar Tabela (R12)**

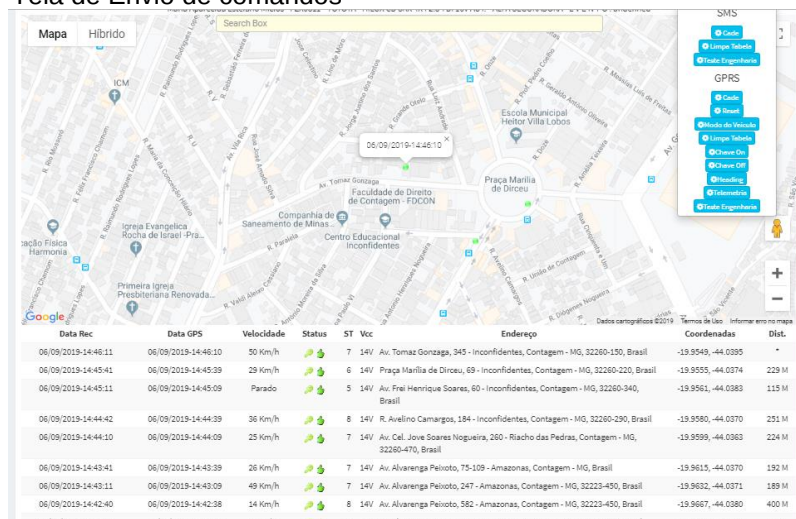
Este comando zera o histórico de posições armazenadas em cache (Usar em casos em que o equipamento esteja descarregando posições e necessite de uma conexão rápida)

• **Heading (R12)**

Este comando altera o intervalo de transmissão de tempo (min;seg) para ângulo, onde quando em movimento a cada variação no ângulo de direção do veículo rastreado, será gerada uma posição a cada mudança do mesmo.

Obs: Usar para ocorrências dentro de cidades, onde o veículo esteja em modo perseguição.

Tela de Envio de comandos



Data Rec	Data GPS	Velocidade	Status	ST	Voc	Endereço	Coordenadas	Dist.
06/09/2019-14:46:11	06/09/2019-14:46:10	50 Km/h		7	14V	Av. Tomas Gonzaga, 345 - Inconfidentes, Contagem - MG, 32260-150, Brasil	-19.9549, -44.0395	*
06/09/2019-14:45:41	06/09/2019-14:45:39	29 Km/h		6	14V	Prça Marília de Dirceu, 69 - Inconfidentes, Contagem - MG, 32260-220, Brasil	-19.9555, -44.0374	229 M
06/09/2019-14:45:11	06/09/2019-14:45:09	Parado		5	14V	Av. Frei Henrique Soares, 60 - Inconfidentes, Contagem - MG, 32260-340, Brasil	-19.9561, -44.0383	115 M
06/09/2019-14:44:42	06/09/2019-14:44:39	36 Km/h		8	14V	R. Avelino Camargos, 184 - Inconfidentes, Contagem - MG, 32260-290, Brasil	-19.9580, -44.0370	251 M
06/09/2019-14:44:10	06/09/2019-14:44:09	25 Km/h		7	14V	Av. Cel. Jovê Soares Nogueira, 200 - Riacho das Pedras, Contagem - MG, 32260-470, Brasil	-19.9599, -44.0363	224 M
06/09/2019-14:43:41	06/09/2019-14:43:39	26 Km/h		7	14V	Av. Alvarenga Peixoto, 75-109 - Amazonas, Contagem - MG, Brasil	-19.9615, -44.0370	192 M
06/09/2019-14:43:11	06/09/2019-14:43:09	49 Km/h		7	14V	Av. Alvarenga Peixoto, 247 - Amazonas, Contagem - MG, 32223-450, Brasil	-19.9632, -44.0371	189 M
06/09/2019-14:42:40	06/09/2019-14:42:38	14 Km/h		8	14V	Av. Alvarenga Peixoto, 582 - Amazonas, Contagem - MG, 32223-450, Brasil	-19.9607, -44.0380	400 M
06/09/2019-14:42:09	06/09/2019-14:42:08	Parado		7	14V	Av. Alvarenga Peixoto, 628 - Amazonas, Contagem - MG, 32223-450, Brasil	-19.9609, -44.0382	31 M

6. PROCEDIMENTO PARA LINHAS DE TELEFONIA MÓVEL

Nos casos em que o equipamento apresenta indisponibilidade via GPRS, o operador deverá solicitar o status da linha, status dos serviços M2M, WVPN e reset da linha.

Segue abaixo os contatos e procedimentos para cada operadora:

TIM

O contato com a TIM deverá ser realizado via telefone ou em caso de indisponibilidade do atendimento via telefone realizar via e-mail.

Via Telefone

Discar o número 1056 e no momento em que for solicitado o número na qual deverá ser realizado o atendimento, discar o número 081-9647-0222, na qual esta cadastrado na URA da TIM. Após direcionamento, selecionar opção para falar com um dos operadores, onde a solicitação de desbloqueio/reset poderá ser realizada informando o número da linha a ser verificada e após confirmação dos dados de segurança.

Dados para confirmação

Razão Social: JideCar Rastreamento e Monitoramento Ltda
CNPJ: 96212261000144

Via Email

Encaminhar através do email largeaccount@timbrasil.com.br com o número da linha a ser verificada, devendo o título do email conter as seguintes informações: **[7.1073109] Título da solicitação ; data.**

Conecta

A consulta de linha Conecta deverá ser realizada através do site e caso ocorra alguma indisponibilidade, verificar via telefone ou e-mail.

Via Site

• Consulta Status

Acessar o site <https://portoconecta-prod.saitro.com/sistema/login/> e na tela inicial inserir os dados de acesso. Acessar **Sim Cards em Clientes** e no campo **MSISDN** consultar a linha com o código Brasil **55** antes, verificando a coluna Status.

Desbloqueado = ícone em verde

Suspenso = ícone em vermelho

• Desbloqueio

Para desbloquear a linha, selecionar **Customer Care-> Reativar Sim Cards**, inserir **a linha no campo MSISDN** com o código Brasil **55** antes, selecionar o ícone de compra (**inserir**) e na barra azul, selecionar novamente a opção do ícone de compra (**visualizar**) e para finalizar o processo selecionar a opção **Processar**.

• Reset

Para realizar reset da linha, selecionar o **ícone retorno (reset)**, finalizando após selecionar a opção **sim**.

Via Telefone

Discar o número 11 95009-5001, e após atendimento pelo operador, solicitar o status/reset informando o número da linha.

Via Email

Encaminhar solicitação para os emails julio.tesser@portoseguro.com.br e m2m.administrativo@portoseguro.com.br, com o número da linha a ser verificada, devendo o título do email conter as seguintes informações: (Status/reset Conecta) data.

Portal Porto Conecta

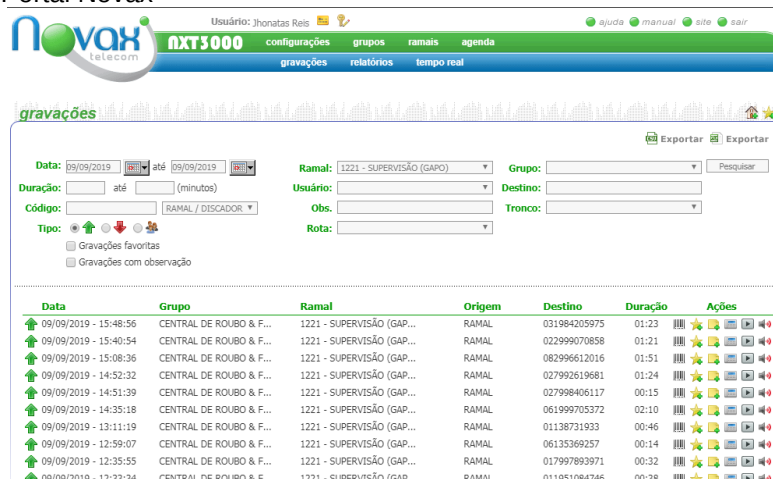
PORTO SEGURO		conecta	Dashboard	Inventário	Customer Care	Q	Jhonatas
Customer Care > Solicitações							
Código	Solicitado por	Data	Tipo	Status	Ações		
			Todos	Todos	Filtrar		
42190	Jhonatas	06/09/2019 07:37:42	Reset				
42177	Jhonatas	05/09/2019 16:02:13	Reset				
42158	Jhonatas	05/09/2019 12:03:17	Reset				
42149	Caio	05/09/2019 10:27:22	Reset				
42148	Caio	05/09/2019 10:26:17	Reset				
42143	Jhonatas	05/09/2019 09:30:05	Reset				
42137	Suziellen Uchoa	05/09/2019 06:09:47	Suspensão				
42097	Vanessa	04/09/2019 10:57:38	Reset				
42077	Admin	04/09/2019 08:00:06	Suspensão				
42027	Caio	03/09/2019 11:05:33	Reset				
42023	Caio	03/09/2019 10:55:02	Reset				

7. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Todas as ligações realizadas ao número **0800 882 1889**, são direcionadas a URA de atendimento, sendo a opção 1 responsável pelo direcionamento à central de operação GAPO para comunicação de roubo ou furto.

Todas as ligações são gravadas e poderão ser resgatas mediante solicitação à área de monitoria ou para casos urgentes, através da ferramenta **Novax**.

Portal Novax



The screenshot shows the Novax portal interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'ajuda', 'manual', 'site', and 'sair'. Below it, a 'gravações' (recordings) section is active. It contains several filter fields: 'Data' (09/09/2019), 'Duração' (0 to 60 minutes), 'Código' (RAMAL / DISCADOR), 'Ramal' (1221 - SUPERVISÃO (GAPO)), 'Grupo', 'Usuário', 'Obs.', 'Rota', 'Destino', and 'Tronco'. There are also checkboxes for 'Gravações favoritas' and 'Gravações com observação'. Below the filters is a table with columns: Data, Grupo, Ramal, Origem, Destino, Duração, and Ações. The table lists several recordings from 09/09/2019, all originating from 'RAMAL' and destined to '1221 - SUPERVISÃO (GAPO)'.

Data	Grupo	Ramal	Origem	Destino	Duração	Ações
09/09/2019 - 15:48:56	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	031984205975	01:23	[Icons]
09/09/2019 - 15:40:54	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	022999070858	01:21	[Icons]
09/09/2019 - 15:08:36	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	082996612016	01:51	[Icons]
09/09/2019 - 14:52:32	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	027992619681	01:24	[Icons]
09/09/2019 - 14:51:39	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	027998406117	00:15	[Icons]
09/09/2019 - 14:35:18	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	061999705372	02:10	[Icons]
09/09/2019 - 13:11:19	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	01138731933	00:46	[Icons]
09/09/2019 - 12:59:07	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	06135369257	00:14	[Icons]
09/09/2019 - 12:35:55	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	017997893971	00:32	[Icons]
09/09/2019 - 12:33:34	CENTRAL DE ROUBO & F...	1221 - SUPERVISÃO (GAPO)	RAMAL	011951084746	00:38	[Icons]

Todas as ligações deverão ser atendidas seguindo o script de atendimento da central (**Sat Company, nome do operador, Bom dia/tarde/noite!**) realizando o atendimento até o 3º toque, onde caso já esteja em uma ligação, atender a segunda chamada, solicitando o nome e telefone do cliente informando ao mesmo o retorno da ligação, em caso de situações de roubo/furto a ligação deverá ser priorizada.

Obs: A linha 0800 882 1889 é um canal emergencial único e dedicado exclusivamente ao atendimento das seguintes situações:

- **Assistência Técnica;**
 - **Suspeita de Roubo;**
 - **Roubo ou Furto;**
- Solicitações que **não** deverão ser realizadas:
- Transferência de ligação a outros departamentos
 - Realização de teste mensal

Caso seja recepcionada ligação com alguma dessas solicitações, informar quanto as restrições para utilização do canal 0800 seguindo como base o script abaixo:

- “Sr (a). esta é uma linha exclusiva para atendimento de ocorrências de roubo/furto. Para o atendimento referente ao departamento solicitado o sr(a). deverá ligar no tel. (informar de acordo com o departamento).”

Quando recepcionada ligação emergencial, o operador deverá realizar o atendimento, seguindo o protocolo do sigilo de informações para consulta de dados, seguindo o processo abaixo:

>>Sigilo de Informações;

Por motivos de sigilo e segurança de informações, todo atendimento (exceto para situações de roubo/furto, deverá ser realizado seguindo o script de atendimento da central de monitoramento, onde após verificar a solicitação do cliente, caso o assunto seja pertinente ao departamento de monitoramento, seguir o script abaixo:

I. “Sr(a). Informe por gentileza a placa do veículo”.

Obs: Na ausência ou dificuldade em localizar o cadastro pela placa, solicitar o chassi. Caso não seja localizado o cadastro, informar e encerrar.

II. “Sr(a). Confirme por gentileza os 3 primeiros números do CPF.

I.I Confirmado – Dar continuidade, confirmando o nome do cliente

I.II Não Confirmado – Informar que a ausência destas informações impossibilita o atendimento. (Neste caso a central registra um chamado no cadastro com os dados da ocorrência no sistema administrativo.)

* **OBS:** Antes da confirmação do CPF, é importante a habilidade em identificar se o requisitante é do mesmo sexo do que a pessoa cadastrada, exemplo para os casos em que a mulher tem os dados do marido e confirma estes junto a central para obter a localização do veículo. Casos como estes deverão ser verificados através do histórico de chamados, identificando se consta autorização para fornecer a localização do veículo a terceiros, caso contrário o requisitante deverá ser informado que somente o titular tem acesso a esse tipo de informação. Para casos de pessoa jurídica, poderá prosseguir normalmente.

Caso cliente suspeito de sequestro/roubo, somente será autorizado o início da operação após registro de desaparecimento, através de boletim de ocorrência junto ao órgão competente.

7.1. Assistência Técnica

Caso seja constatada qualquer tipo de pane ou situação emergencial no veículo, o Centro Técnico Operacional é acionado e imediatamente entra em contato com o proprietário do veículo, e solicita uma visita técnica presencial."

7.2. Suspeita de Roubo

7.2.1 Seguir todos os procedimentos descritos no item “**Sigilo de informações**”.

7.2.2 Após confirmação dos dados, verificar a transmissão do equipamento (data, hora) e colher o maior número de informações possíveis.

7.2.3 A fim de verificarmos se realmente trata-se de uma situação de roubo do veículo, verificar os seguintes itens:

- Local/Cidade em que o veículo deveria estar;
- Local e hora de entrega da carga quando houver;
- Alertas (Falta de alimentação e jammer);
- Trajeto de últimas horas do veículo.

7.2.4 Após verificar as informações acima, caberá ao operador identificar se o veículo está na condição de roubo, buscando orientação do supervisor do plantão.

Caso não seja possível ter um posicionamento correto e permaneça a suspeita, o supervisor verifica se necessário o envio de policiamento ao local, solicitando assim autorização do segurado. Veículo deverá permanecer na tela até que a suspeita seja descartada, onde se confirmado o roubo/furto do veículo, seguir os procedimentos descritos a partir do **item 9 (nove) em Acionamento Emergencial**.

8. AVISO DE SINISTRO

Para comunicação de sinistro de roubo ou furto, o cliente poderá realizar o aviso através de nossos canais de comunicação:

- Atendimento Telefônico (0800 882 1889);
- E-mail (central@satcompany.com.br); (supervisão.central@satcompany.com.br)

Quando a central recebe avisos de sinistro de roubo ou furto deverá seguir os seguintes passos:

- Consultar dados do veículo no SISCON (placa, chassis e CPF), identificando se o cliente pertence à base de dados Sat Company;
- Cadastrar o veículo na plataforma **RouboCar**, para pulverizar a informação com a rede de contatos (**vide item 12**);
- Caso o segurado pertença à base de dados confirmar os detalhes do sinistro;
- Confirmado o sinistro, seguir os passos de **acionamento emergencial (vide item 9)**;

9. ACIONAMENTO EMERGENCIAL

Para início das operações referente ao acionamento emergencial não é necessário a confirmação dos dados de sigilo, onde o informante deverá fornecer apenas a placa do veículo para que possamos iniciar os procedimentos para localização e recuperação.

9.1. Emissor informa o roubo do veículo (Script de Atendimento)

Proprietário

- O Sr.(a). Está bem?

- O Sr.(a). Está em local seguro?
- O Sr.(a). Está em condições de nos fornecer algumas informações ou prefere que retornemos o contato posteriormente?

Resposta positiva:

- Qual a placa do veículo, por favor? * (Caso não localizar, solicitar CPF ou CNPJ ou nº do chassi/).

Seguradora/Corretor

- Qual a placa do veículo, por favor?

Placa Localizada – Iniciar os procedimentos descritos no **item 9.2**

Placa Não Localizada – Solicitar ao cliente os itens abaixo para localização do cadastro:

- Nome
- CPF/CNPJ
- Chassi

Cadastro localizado

“Sr. Localizei o seu cadastro e direcionamos o alerta para a nossa central de operações, porém eu preciso colher algumas informações sobre a ocorrência”.

- PARA SITUAÇÕES DE FURTO:

- Data/ hora em que o veículo foi estacionado, endereço completo e motivo pelo qual o veículo estava no local.
- Existência de outro modelo de rastreador no veículo;
- Características do veículo (para caminhões - placa carreta/bitrem);

- PARA SITUAÇÕES DE ROUBO/ SEGUIDO DE SEQUESTRO.

- Data/ hora como ocorreu a abordagem;
- Endereço do roubo (Endereço com número, bairro, cidade e estado / se estava parado ou em movimento e se em rodovia, km aproximado ou referência);
- Se houve sequestro, **(*) em caso de confirmação questionar**: local do cativeiro ou que foi mantido refém (Bairro e Cidade), duração do sequestro e horário da liberação;
- Existência de outro modelo de rastreador no veículo;
- Características do veículo (para caminhões - placa carreta/bitrem);

Encerramento da Ligação

“O Sr.(a).Pode informar telefones para contato?”

“Agora, é importante o Sr. realizar a abertura da ocorrência via 190 para facilitar nossa operação e na sequência, dirigir-se a delegacia mais próxima para elaborar o boletim de ocorrência, onde o boletim é uma segurança para eventuais crimes praticados no período da ocorrência.”

“Referente ao rastreamento do veículo, o mesmo está com o nosso núcleo de operações, onde posteriormente retornaremos o contato com informações da ocorrência”.

****Caso o cliente solicite informações sobre a localização do veículo.** –Sr.(a), esta é a central de cadastro de ocorrências, as informações foram direcionadas e estão aos cuidados de um núcleo restrito, onde a comunicação é feita via sistema. Assim que houver informações quanto a localização do veículo entraremos em contato notificando.

9.2. Consulta da situação do cadastro - Apólice e cobrança

Para todos os rastreadores instalados, há uma mensalidade gerada seja para a seguradora ou para o cliente direto, dessa forma, é imprescindível identificar através do sistema a inadimplência:

9.2.1 Segurado com apólice vigente - Seguir com a colheita das informações da ocorrência, seguindo o item **(9.4.)**.

9.2.2 Segurado com apólice com pedido de retirada - Verificar com o notificante se ainda permanece com o seguro pela cia vinculada ao seu cadastro, seguindo os seguintes critérios após confirmação:

9.2.2a Seguradora parceira – Realizar a reativação da linha, registrar chamado de roubo e acompanhar possível retorno da transmissão registrando os dados do veículo, no portal **Roubo Car**.

9.2.2b Demais seguradoras - Verificar com o coordenador a possibilidade de projeto especial com a seguradora para o veículo.

9.2.2c Sem seguro – seguir item **9.3.4**.

9.2.3 Cliente sem restrições de cobrança - Seguir com a colheita das informações da ocorrência, seguindo o item **(9.4.)**.

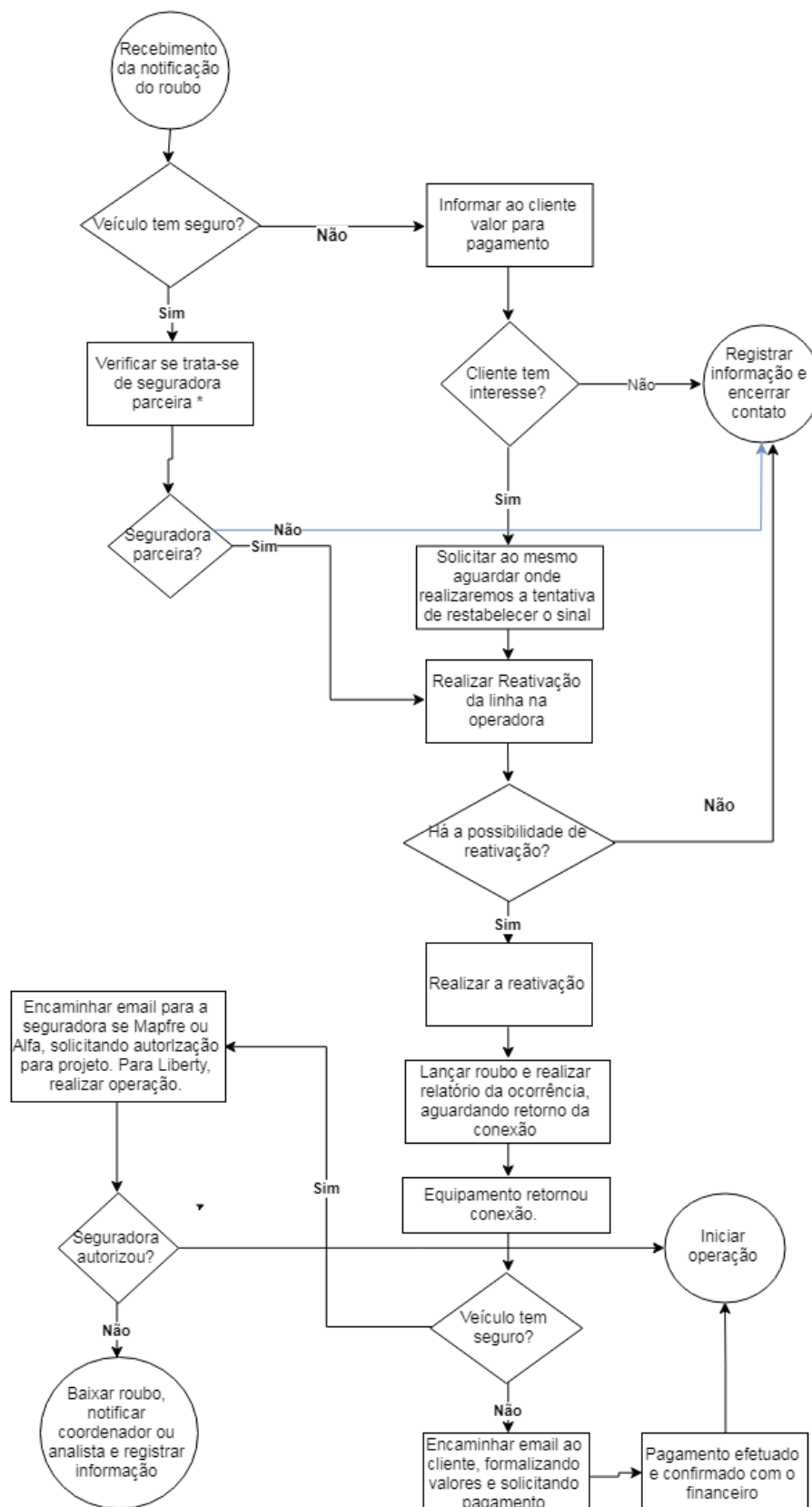
9.2.4 Cliente com restrições de cobrança - Informar ao cliente que nesse caso será cobrador o valor de 10% da tabela FIPE do dia, para reativação da linha. Após aceite do cliente, solicitar ao mesmo depósito na conta empresarial e retorno via email com o comprovante da transferência realizada, onde somente após confirmação da transferência através do setor financeiro, daremos início a operação, evitando futuros problemas de inadimplência.

Confirmado o depósito, seguir com a colheita das informações da ocorrência.

Obs: Caso o cliente não tenha a possibilidade de efetuar a transferência/pagamento devido horário ou outra questão, não realizar nenhum procedimento até que o mesmo confirme a realização do pagamento estipulado.

Fluxograma

Projeto Especial - Seguradoras e Sem Seguro



*Seguradoras parceiras: Liberty, Youse, BB/Mapfre, Alfa, Sompco, Azul e Porto;

9.3. Procedimentos Operacionais

Após encerramento da ligação, o operador imediatamente deverá verificar se o cliente possui serviço de monitoramento web contratado, realizando a suspensão deste conforme descrito abaixo (somente para veículos vinculados a seguradora), e informando ao cliente quanto ao procedimento realizado por motivos de segurança:

Suspensão Web devido Roubo:

➤ Através do sistema administrativo, no menu principal selecionar a opção **Central / Suporte / Usuários Cliente Web**, selecionar a opção **Usuário Web**, selecionando em seguida o usuário a ser realizado o procedimento. Após seleção, será apresentada na parte inferior da página a relação com todos os veículos vinculados ao monitoramento web do usuário, devendo então retirar o item de seleção do veículo com situação de roubo/furto que deverá ser desvinculado do monitoramento do usuário selecionado.

➤ Após desvincular o veículo, um registro sistêmico em formato de chamado com a categoria Suspensão Web deve ser criado na tela de cadastro do veículo informando a ação que foi realizada seguindo o padrão: Monitoramento web suspenso devido o processo de roubo/furto do veículo.

Após verificação do serviço web, o operador deverá iniciar os procedimentos de acionamento.

9.4. Acionamento para localização do veículo

O acionamento deverá ser realizado de forma prioritária, seguindo a ordem abaixo:

- 1º - Acionamento equipe de pronta resposta;
- 2º - Acionamento policial;

O operador deverá contatar de acordo com a região:

- Polícia Militar Local;
- Polícia Militar das cidades vizinhas da ocorrência;
- Unidade da Polícia Rodoviária Estadual mais próxima;
- Unidade da Polícia Federal mais próxima;
- Registro via Internet (DPRF);

9.5. Registro da ocorrência

Em toda ocorrência, o operador deverá registrar o máximo de informações possíveis em cada um dos registros, sendo estes:

- 1º Cadastro no SISCON (sistema administrativo);
 - O passo a passo da ocorrência deverá ser registrado “on-line” no cadastro do veículo. Deverão ser registrados o momento da comunicação, contatos

realizados, relato da ocorrência, retorno ao cliente, localização do veículo e conclusão.

2º Cadastro no relatório de roubo/furto de veículos.

Tela de registro de chamados (cadastro do sinistro)

Corretor: NACOES UNIDAS CORRETORA DE SEG Imei : 89550312000055172945 150 FAN EST FLEX
Telefone: (11)26711010 Linha : 012983181970 Placa: EXH3681 / Chassis: 9C2KC1550AR153696
Cidade: Sao Bernardo / SP Última transmissão: 31/08/2019 Cor: Vermelha / Ano: 2010

Ordem de Serviços / Características da Instalação/Manutenção/Retirada

OS: 1484254 - Manutenção (30/05/2016)

OS: 1457406 - Instalação (08/03/2016)

Movimentação WorkFlow enviadas pela Seguradora

Seguradora	Data Recebimento	Status	Nova Entrada	Data Limite	Apolice	Corretor	Corretor Tel
Seguradora: Suhai Seguros	04/03/2016 - 17:0	001 - Instalação Observações	05/03/2016 - 20:27hs		EXH3681	NACOES UNIDAS CORRETORA DE SEG	(11) 26711010

Gerar Chamado

Motivo

Salvar Chamado

Chamados



Atendente:
alexandre.elay
Data: 06/09/2019
16:37:56
Protocolo: 10769409 /
Status: 0
Motivo: Acionamento
Policia

66º Aricanduva 4221-1010 atendente civil MARIA // 10º Santo Andre de policia militar 4421-9888 cabo Medeiros // São Bernardo do Campo, SP 4363-3006 cabo Carvalho // 24º Diadema, SP 4057-1010 cabo Vinício.

Tela de cadastro da ocorrência (Relatório de Roubo/Furto)

Anexos

Recuperação Buscas B.O. Sindicancia

Dados do Segurado

Nome do Segurado: ELLIS REGINA DA SILVA LOPES OLIVEIRA CPF/CNPJ: 308.143.998-19 Seguradora: YOUSE SEGUROS Projeto Especial: Não
Corretora: CAIXA Sucursal: YOUSE SEGUROS Status: Status

Dados do Veículo

Placa: FOJ2857 Chassis: 9BD197163E3156665 Ano: 2014 Cor: PRATA Marca: FIAT
Modelo: GRAND SIENA ESSENCE 1.6 Tipo: CARRO Fipe: 37.043,00 Acesso Web:

Dados do Equipamento

Equipamento: R12 RF PROT SAT Tecnologia-Seguradora: R12 RF PROT SAT Id: 99123995
Posto Responsável: VORDELLI (SÃO BERNARDO DO CAMPO-SP) Local de Instalação: PAINEL Última Ativação: 21/02/2018

Comunicado

Primeiro Contato:

Recebemos por volta das 11h47min do dia 27/08/2019, a ligação da Sra. Ellis através do telefone: (11) 96522-1477, informando o furto do veículo em questão na região de São Bernardo do Campo - SP.

Relato:

Informou a Sra. Ellis que por volta das 09h50min do dia 27/08/2019, estacionou o veículo na Rua Marmará, 51 - Centro, São Bernardo do Campo - SP, quando ao verificar por volta das 11h30min do dia 27/08/2019, constatou o furto do veículo.

*Identificamos através do dispositivo, que furto ocorreu por volta de 11:18

9.6. Feedback Cliente

Durante a ocorrência, o segurado deverá receber um retorno da central de operações GAPO, informando o andamento da ocorrência. Os contatos deverão ocorrer em períodos de 30 minutos, 1h30min e no plantão seguinte, deixando assim o cliente informado dos procedimentos realizados, devendo retornar ligação ao cliente semanalmente, seguindo a página de **Controle de ocorrências** até completar 30 dias do sinistro.

➤ **Caso ocorra a recuperação do veículo o cliente deverá ser comunicado imediatamente.**

Veículo recuperado

Após a recuperação do veículo, o operador deverá verificar juntamente ao responsável pela localização do veículo as condições em que o mesmo se encontra e as possibilidades de remoção do veículo (guincho ou chave reserva). Em seguida entrar em contato com o proprietário para solicitar ao mesmo o deslocamento até o local da recuperação do veículo ou a delegacia a qual o veículo fora conduzido, munido de documentos e ou chave reserva se necessário.

Veículo não recuperado

Caso não ocorra a recuperação do veículo até o retorno de 1h30min do acionamento, o operador deverá contatar ao cliente e informar ao mesmo que o núcleo de operações continua realizando os procedimentos para recuperação do veículo, onde não houve alteração no status da ocorrência, solicitando ao cliente aguardar novo contato com maiores informações.

10. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE ACIONAMENTO

Segue abaixo procedimentos a serem adotados quanto à coleta de dados para elaboração do relatório de acionamento

Dados obrigatórios a serem registrados no relatório de roubo/furto:

Descrição dos Itens:

➤ **Comunicado (Primeiro Contato)**

Registrar data e horário exato da comunicação do sinistro, assim como o telefone utilizado para contatar a central de monitoramento e outros telefones para retorno. Os telefones registrados serão utilizados para contato com os informantes a fim de manter-los informados quanto ao andamento da ocorrência.

➤ **Dados da ocorrência (Relato)**

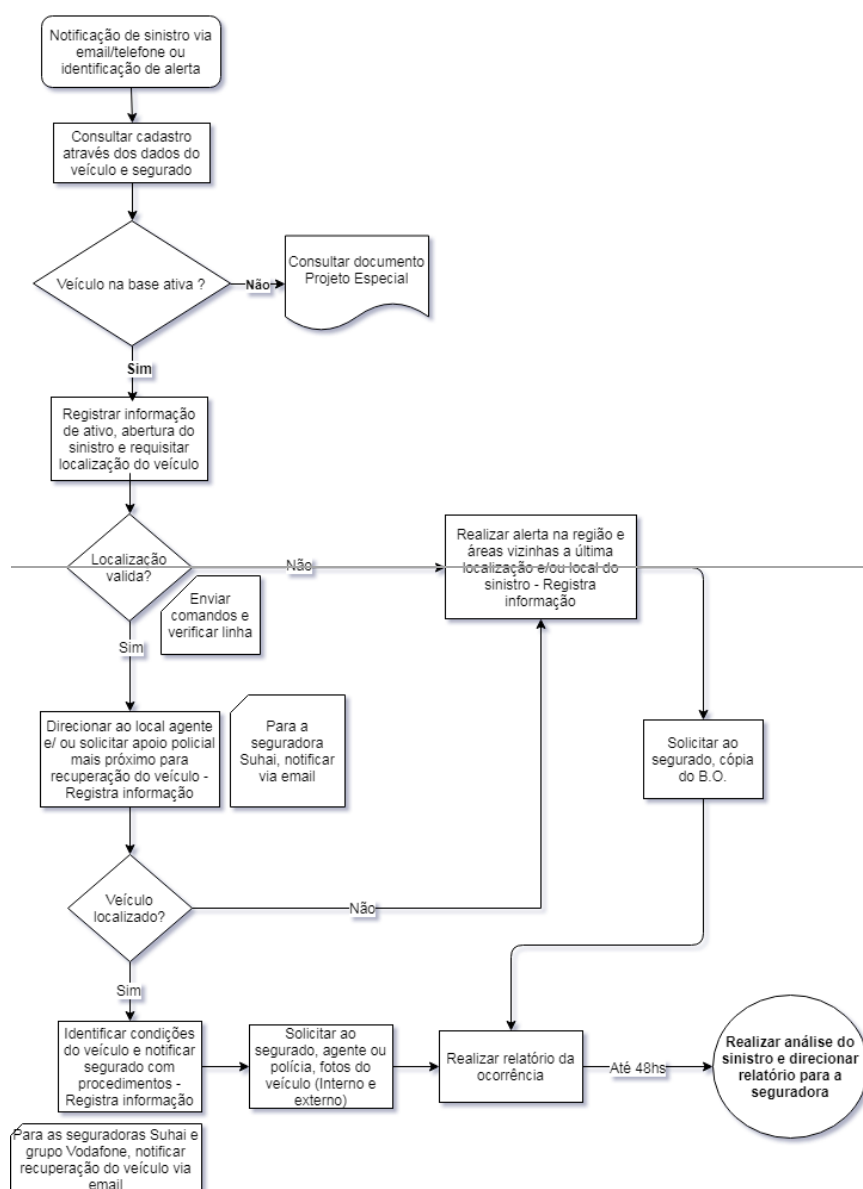
Identificar junto ao condutor o relato completo da ocorrência, visando facilitar o trabalho de análise interna do sinistro e conseqüentemente uma possível sindicância quando identificado eventuais irregularidades (Caso não seja possível contato imediato, levantar a maior quantidade de informações junto ao notificante)

➤ Andamento/Procedimentos (Procedimento)

Esta descrição é de suma importância na elaboração do relatório, onde deverá conter a situação do equipamento no momento da notificação, última localização do veículo, principais procedimentos realizados pelo operador após acionamento, possíveis comandos enviados e eventuais dificuldades encontradas no andamento da operação.

Fluxograma

Processo de Roubo/Furto



11. ANÁLISE DE SINISTROS

Sempre que finalizado o cadastro de um relatório pela central de operações, este deve ser validado pela equipe de analistas Sat Company, identificando assim eventuais irregularidades que deverão ser apontadas para a seguradora, permitindo assim a recusa de pagamentos e indenizações aos segurados que praticam fraude.

Os relatórios de sinistro devem ser encaminhados às seguradoras em até 48h úteis após a notificação da ocorrência na central de operações Sat Company.

Na tela de cadastro dos relatórios, na guia Pendentes, encontram-se todos os relatórios a serem enviados, onde possuem três cores:

PRETO: já passadas as 48h porém não finalizado para envio;

VERDE: já passadas as 48h porém finalizado para envio;

CINZA: anterior as 48h.

Ao abrir o relatório, deverão ser analisados todos os itens descritos.

11.1. Auditoria

- Checar se informações estão corretas e/ou incompletas, podendo eventualmente realizar a correção de erros ortográficos, espaçamento, concordância e etc...;
- Conferir se informações fornecidas pelo segurado confere com o boletim de ocorrência e transmissões (se veículo teve passagem no local e hora informados).

11.2. Analise

- Realizar análise de 4 (quatro) dias antecedentes ao sinistro (caso seja identificado eventual irregularidade, poderá ser analisado demais dias), a procura de anormalidades
- Caso seja constatada alguma inconstância, informar no campo “Conclusão” (vide 1.4) da seguinte forma:

Parada em (mecânica, desmanche ...) localizada na (endereço com coordenadas), das 00:00 às 00:00 do dia 01/01/19 (imagem 1).

Obs:

-É fundamental que constatações e imagens estejam sempre em ordem cronológica.
-Imagens deverão ser salvas na parte superior esquerda do relatório, na aba “Sindicância”, mesmo que relatório seja finalizado como “Regular”.

Situações consideradas suspeitas

Itens identificados através do rastreador

- Passagem do veículo anterior ao roubo/furto em mecânica/oficina, auto peças e borracharia;
- Passagem do veículo anterior ao roubo/furto em desmanche;

- Perda de conexão anterior ao sinistro;
- Revendedora veicular;

Itens identificados através do histórico de chamados

- Contato do cliente para realização de teste metal ou para obter informações do rastreador, dias anteriores a ocorrência;
- Processo de manutenção aberta, onde cliente possuía ciência e não quis agendar e/ou cumprir com serviço.

11.3. Encerramento da análise

Após finalizar a análise dos itens anteriores, o analista deverá selecionar o parecer final da ocorrência, considerando esta como um dos itens abaixo:

- **IRREGULAR:** confirmada a fraude;
- **REGULAR:** nada que comprove inconsistência;
- **SINDICÂNCIA:** quando há irregularidades e suspeita-se de uma possível fraude.

Após selecionar o parecer da ocorrência, o analista deverá clicar em “Gerar Análise” e, se necessário, editar o campo “Transcorrer” para que haja coerência no resumo dos acontecimentos da operação;

Transcrever constatações no campo “Conclusão” (conforme orientação em 1.2).

Selecionar a opção “Sim” em “Relatório Concluído”. Após esta ação relatório irá ficar verde na lista de Pendentes.

Obs: Quando há demora na comunicação de sinistro, os casos são desconsiderados do índice final. Cada seguradora possui um tempo mínimo para que isso ocorra, conforme tabela abaixo.

Seguradora	Tempo de Aviso
Seguradora 1	6h
Seguradora 2	6h
Seguradora 3	6h
Seguradora 4	6h
Seguradora 5	6h
Seguradora 6	6h
Seguradora 7	8h
Mapfre Seguros	48h

11.4. Envio do Relatório

Após finalização dos relatórios, estes deverão ser salvos em PDF encaminhados via e-mail para suas respectivas seguradoras no padrão abaixo:

E-mail

Assunto: Comunicado de Ocorrência - Placa – Nome Segurado (Recuperado/ Em Andamento)

Destinatários

Mapfre/BB

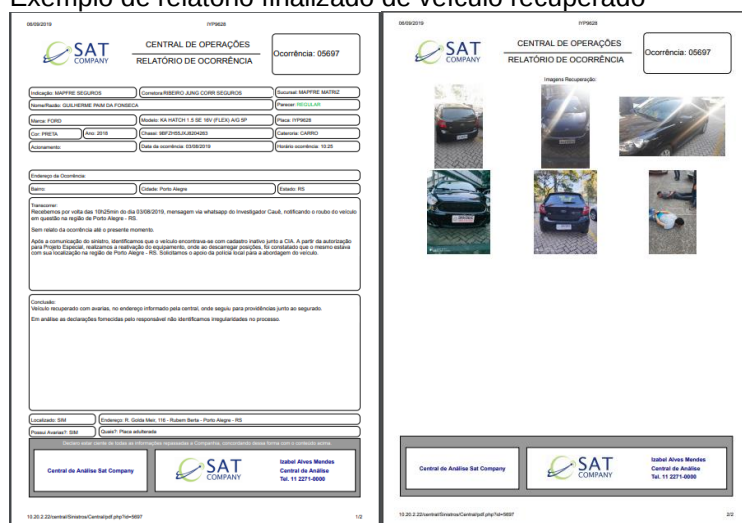
Para: sicarneiro@mapfre.com.br; fgoulart@mapfre.com.br

Cc: acionamentosinistros@bbmapfre.com.br; jhonatas@satcompany.com.br; carlos.betancur@satcompany.com.br

Finalização

Após realizar o envio, deverá acessar novamente a tela de Pendentes (vide 1.) e clicar no X no canto direito de cada documento, ou em “Editar” e selecionar a opção “Sim” em “Relatório Concluído”. Esta ação retirará o relatório de tela.

Exemplo de relatório finalizado de veículo recuperado



12. ROUBOCAR

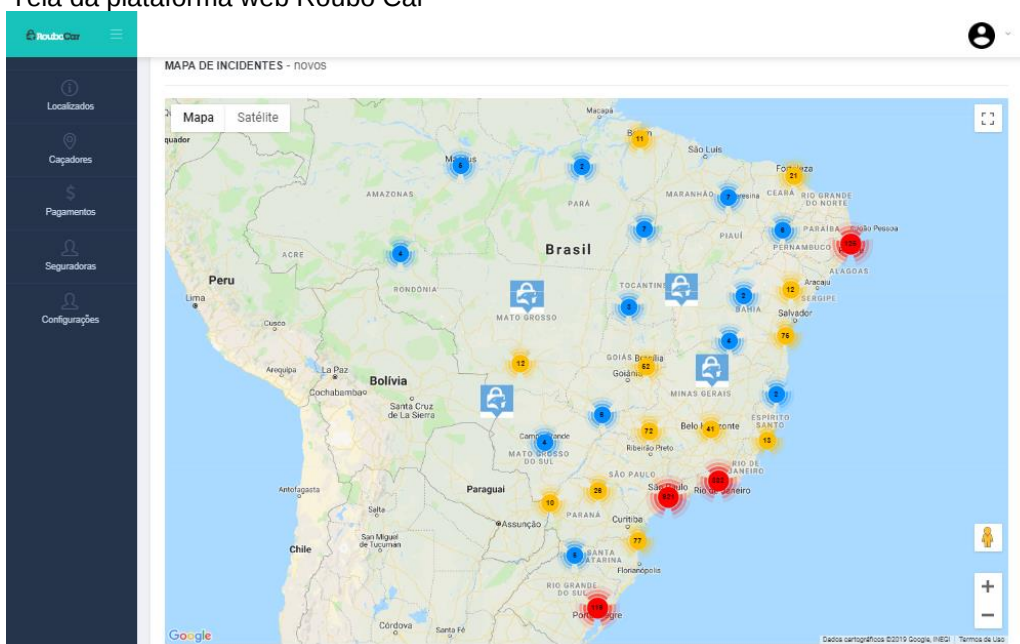
O aplicativo RouboCar foi desenvolvido com o intuito de aumentar a recuperação de veículos sem rastreador e abandonados ou em áreas de descanso, onde nessa plataforma são cadastrados todos os veículos de seguradoras parceiras com ou sem rastreador instalado.

Para cadastro na plataforma, o interessado deve passar por um processo de validação pelo superintendente de operações, onde é verificado os documentos e antecedente criminal do requisitante.

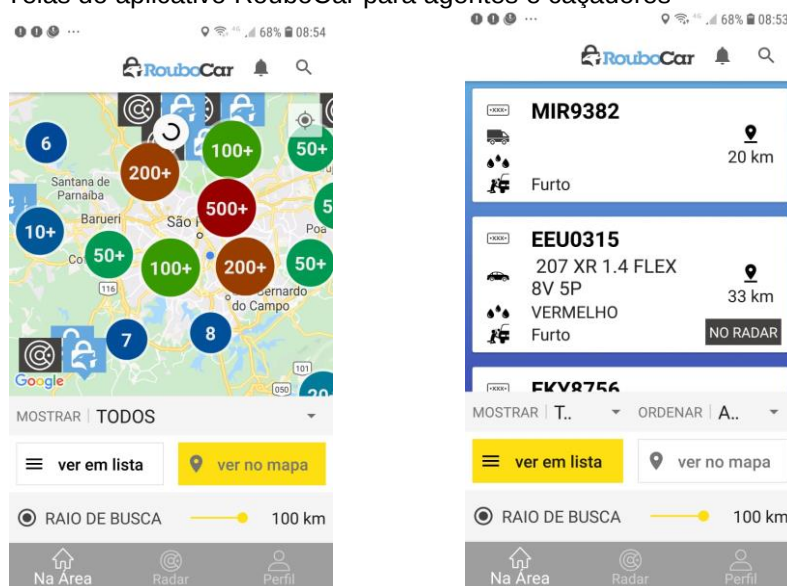
Através do processo de recebimento de email de sinistro das seguradoras, onde recebermos a informação de veículo produto de roubo/furto, após o operador da central de operações identificar que o veículo não pertence à base de dados da Sat Company, este deverá cadastrar os dados do veículo na plataforma RouboCar para que este fique disponível para consulta em nossa rede de agentes e caçadores em todo o Brasil. Para cadastrar uma nova ocorrência, o operador deverá inserir a informação na guia incidentes, selecionando a opção adicionar incidente, preenchendo em seguida todos os dados obrigatórios do veículo (marca, modelo, placa, chassis e etc...).

Após finalizar o cadastro, os dados do veículo estarão imediatamente disponíveis no aplicativo da rede de agentes e caçadores.

Tela da plataforma web Roubo Car



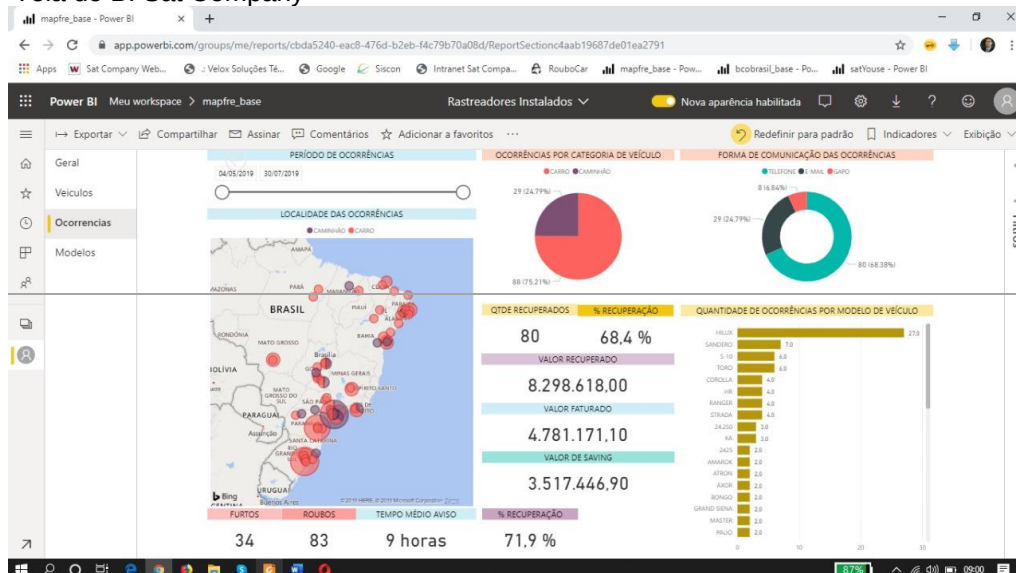
Telas do aplicativo RouboCar para agentes e caçadores



13. BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

O BI fica disponível para consulta em tempo real dos resultados mensais, onde cada seguradora, através de seu próprio login e senha conseguem consultar através de um link disponibilizado pela Sat Company todos os resultados de desempenho.

Tela do BI Sat Company



14. ÁREA DE ATUAÇÃO PR

REDE DE ANTENISTAS

BARREIRAS - BA
 RONDONÓPOLIS - MT
 APARECIDA DE GOIÂNIA - GO
 OURINHOS - SP
 VÁRZEA GRANDE - MT
 CONTAGEM - MG
 SÃO PAULO - SP
 VITORIA DA CONQUISTA - BA
 DELMIRO GOUVEIA - AL
 SALGUEIRO - PE
 SÃO JOSÉ DOS PINHAIS - PR
 FOZ DO IGUAÇU - PR
 GARANHUNS - PE
 CAMPO GRANDE - MS
 JABOATÃO DOS GUARARAPES - PE
 ALVORADA - RS
 RIO DE JANEIRO - RJ
 SALVADOR - BA
 BELFORD ROXO - RJ

OURINHOS - SP
IGARAPAVA - SP
IMPERATRIZ - MA

REDE DE AGENTES CONVENCIONAL

ABAETE - MG - BRASIL
ABRE CAMPO - MG - BRASIL
ACOIARA - CE - BRASIL
ACREUNA - GO - BRASIL
AGRESTINA - PE - BRASIL
AGUA AZUL DO NORTE - PA - BRASIL
AGUA BOA - MT - BRASIL
AGUA BRANCA - PI - BRASIL
AGUA CLARA - MS - BRASIL
AGUAS LINDAS DE GOIAS - GO - BRASIL
ALAGOINHAS - BA - BRASIL
ALEGRETE - RS - BRASIL
ALEM PARAIBA - MG - BRASIL
ALEXANIA - GO - BRASIL
ALFENAS - MG - BRASIL
ALTA FLORESTA - MT - BRASIL
ALTAMIRA - PA - BRASIL
ALTO ARAGUAIA - MT - BRASIL
ALTO TAQUARI - MT - BRASIL
ALVORADA - RS - BRASIL
ALVORADA - TO - BRASIL
ALVORADA DO SUL - PR - BRASIL
AMERICANA - SP - BRASIL
ANANINDEUA - PA - BRASIL
ANAPOLIS - GO - BRASIL
ANDIRA - PR - BRASIL
ANDRADINA - SP - BRASIL
ANGELICA - MS - BRASIL
ANGRA DOS REIS - RJ - BRASIL
APARECIDA DE GOIANIA - GO - BRASIL
APUCARANA - PR - BRASIL
AQUIDAUANA - MS - BRASIL
ARACAJU - SE - BRASIL
ARACATI - CE - BRASIL
ARACATUBA - SP - BRASIL
ARACRUZ - ES - BRASIL
ARACUAI - MG - BRASIL
ARAGARCAS - GO - BRASIL
ARAGUAINA - TO - BRASIL
ARAGUARI - MG - BRASIL
ARAMARI - BA - BRASIL
ARAPIRACA - AL - BRASIL

ARAPONGAS - PR - BRASIL
ARARANGUA - SC - BRASIL
ARARAQUARA - SP - BRASIL
ARARIPINA - PE - BRASIL
ARAXA - MG - BRASIL
ARCOS - MG - BRASIL
ARCOVERDE - PE - BRASIL
ARIQUEMES - RO - BRASIL
ARUJA - SP - BRASIL
ASSIS - SP - BRASIL
ATIBAIA - SP - BRASIL
AVARE - SP - BRASIL
BACABAL - MA - BRASIL
BAGE - RS - BRASIL
BALNEARIO ARROIO DO SILVA - SC - BRASIL
BALNEARIO CAMBORIU - SC - BRASIL
BALSAS - MA - BRASIL
BAMBUI - MG - BRASIL
BARAO DE GRAJAU - MA - BRASIL
BARRA DO BUGRES - MT - BRASIL
BARRA DO CORDA - MA - BRASIL
BARRA DO GARCAS - MT - BRASIL
BARRA DO PIRAI - RJ - BRASIL
BARRA DO TURVO - SP - BRASIL
BARRA MANSA - RJ - BRASIL
BARRA VELHA - SC - BRASIL
BARRACAO - PR - BRASIL
BARREIRAS - BA - BRASIL
BARRETOS - SP - BRASIL
BARUERI - SP - BRASIL
BATAGUASSU - MS - BRASIL
BATAYPORA - MS - BRASIL
BAURU - SP - BRASIL
BAYEUX - PB - BRASIL
BEBEDOURO - SP - BRASIL
BEBERIBE - CE - BRASIL
BELA VISTA - MS - BRASIL
BELEM - PA - BRASIL
BELFORD ROXO - RJ - BRASIL
BELO HORIZONTE - MG - BRASIL
BETIM - MG - BRASIL
BIRIGUI - SP - BRASIL
BLUMENAU - SC - BRASIL
BOA VIAGEM - CE - BRASIL
BOA VISTA - RR - BRASIL
BOCAIUVA - MG - BRASIL
BOITUVA - SP - BRASIL
BOM DESPACHO - MG - BRASIL
BOM JARDIM - MA - BRASIL

BOM JESUS DA LAPA - BA - BRASIL
BOM JESUS DE GOIAS - GO - BRASIL
BOM JESUS DO NORTE - ES - BRASIL
BRAGANCA PAULISTA - SP - BRASIL
BRASILIA - DF - BRASIL
BRASNORTE - MT - BRASIL
BRITANIA - GO - BRASIL
BRUSQUE - SC - BRASIL
BUENOS AIRES - BU - ARGENTINA
BURITIRAMA - BA - BRASIL
BURITIZEIRO - MG - BRASIL
CAARAPO - MS - BRASIL
CABO DE SANTO AGOSTINHO - PE - BRASIL
CABROBO - PE - BRASIL
CACADOR - SC - BRASIL
CACERES - MT - BRASIL
CACHOEIRA ALTA - GO - BRASIL
CACHOEIRA DO SUL - RS - BRASIL
CACHOEIRA PAULISTA - SP - BRASIL
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES - BRASIL
CACOAL - RO - BRASIL
CACU - GO - BRASIL
CAETITE - BA - BRASIL
CAIAPONIA - GO - BRASIL
CAJAMAR - SP - BRASIL
CAJATI - SP - BRASIL
CALDAS NOVAS - GO - BRASIL
CAMACAN - BA - BRASIL
CAMACARI - BA - BRASIL
CAMAMU - BA - BRASIL
CAMBE - PR - BRASIL
CAMBORIU - SC - BRASIL
CAMPANHA - MG - BRASIL
CAMPINA GRANDE - PB - BRASIL
CAMPINA GRANDE DO SUL - PR - BRASIL
CAMPINAS - SP - BRASIL
CAMPO ALEGRE - AL - BRASIL
CAMPO BELO - MG - BRASIL
CAMPO GRANDE - MS - BRASIL
CAMPO LARGO - PR - BRASIL
CAMPO MOURAO - PR - BRASIL
CAMPO NOVO DO PARECIS - MT - BRASIL
CAMPO VERDE - MT - BRASIL
CAMPOS DOS GOYTACAZES - RJ - BRASIL
CANAA DOS CARAJAS - PA - BRASIL
CANARANA - MT - BRASIL
CANDIDO SALES - BA - BRASIL
CANGUARETAMA - RN - BRASIL
CANGUCU - RS - BRASIL

CANOAS - RS - BRASIL
CANOINHAS - SC - BRASIL
CAPAO DA CANOA - RS - BRASIL
CAPELINHA - MG - BRASIL
CAPIVARI - SP - BRASIL
CARAGUATATUBA - SP - BRASIL
CARANGOLA - MG - BRASIL
CARAPICUIBA - SP - BRASIL
CARATINGA - MG - BRASIL
CARAZINHO - RS - BRASIL
CARIACICA - ES - BRASIL
CARIRI DO TOCANTINS - TO - BRASIL
CARMOPOLIS DE MINAS - MG - BRASIL
CAROLINA - MA - BRASIL
CARUARU - PE - BRASIL
CASA BRANCA - SP - BRASIL
CASCABEL - PR - BRASIL
CASSILANDIA - MS - BRASIL
CASTANHAL - PA - BRASIL
CASTRO - PR - BRASIL
CATANDUVA - SP - BRASIL
CATANDUVAS - SC - BRASIL
CATOLE DO ROCHA - PB - BRASIL
CAXIAS - MA - BRASIL
CAXIAS DO SUL - RS - BRASIL
CEDRO - PE - BRASIL
CEZARINA - GO - BRASIL
CHAPADAO DO SUL - MS - BRASIL
CHAPECO - SC - BRASIL
CHAVANTES - SP - BRASIL
CHOPINZINHO - PR - BRASIL
CIANORTE - PR - BRASIL
CIDADE OCIDENTAL - GO - BRASIL
CODO - MA - BRASIL
COLATINA - ES - BRASIL
COLIDER - MT - BRASIL
COLINAS - MA - BRASIL
COLINAS DO TOCANTINS - TO - BRASIL
COLOMBO - PR - BRASIL
COLORADO - PR - BRASIL
COMENDADOR GOMES - MG - BRASIL
COMODORO - MT - BRASIL
CONCEICAO DO JACUIPE - BA - BRASIL
CONCORDIA - SC - BRASIL
CONFRESA - MT - BRASIL
CONSELHEIRO LAFAIETE - MG - BRASIL
CONTAGEM - MG - BRASIL
CORNELIO PROCOPIO - PR - BRASIL
COROMANDEL - MG - BRASIL

CORREGO DANTA - MG - BRASIL
CORRENTINA - BA - BRASIL
CORUMBA - MS - BRASIL
CORURIBE - AL - BRASIL
COXIM - MS - BRASIL
CRATEUS - CE - BRASIL
CRICIUMA - SC - BRASIL
CRISTALINA - GO - BRASIL
CRISTOPOLIS - BA - BRASIL
CRUZEIRO - SP - BRASIL
CRUZEIRO DO SUL - AC - BRASIL
CUBATAO - SP - BRASIL
CUIABA - MT - BRASIL
CUITE - PB - BRASIL
CURITIBA - PR - BRASIL
CURITIBANOS - SC - BRASIL
CURRAIS NOVOS - RN - BRASIL
CURRAL DE DENTRO - MG - BRASIL
CURVELO - MG - BRASIL
DELMIRO GOUVEIA - AL - BRASIL
DIADEMA - SP - BRASIL
DIONISIO CERQUEIRA - SC - BRASIL
DIVINOPOLIS - MG - BRASIL
DOIS VIZINHOS - PR - BRASIL
DOM AQUINO - MT - BRASIL
DOM EXPEDITO LOPES - PI - BRASIL
DOMINGOS MARTINS - ES - BRASIL
DOURADOS - MS - BRASIL
DRACENA - SP - BRASIL
EMBU DAS ARTES - SP - BRASIL
EMBU GUACU - SP - BRASIL
ENTRE RIOS DE MINAS - MG - BRASIL
EPITACIOLANDIA - AC - BRASIL
ERECHIM - RS - BRASIL
ESPERANTINA - PI - BRASIL
ESPLANADA - BA - BRASIL
ESTANCIA - SE - BRASIL
ESTEIO - RS - BRASIL
ESTREITO - MA - BRASIL
EUCLIDES DA CUNHA - BA - BRASIL
EUNAPOLIS - BA - BRASIL
EUSEBIO - CE - BRASIL
EXTREMA - MG - BRASIL
FEIRA DE SANTANA - BA - BRASIL
FELIXLANDIA - MG - BRASIL
FERNANDOPOLIS - SP - BRASIL
FERRAZ DE VASCONCELOS - SP - BRASIL
FERVEDOURO - MG - BRASIL
FLORESTA - PE - BRASIL

FLORIANO - PI - BRASIL
FLORIANOPOLIS - SC - BRASIL
FONTOURA XAVIER - RS - BRASIL
FORMIGA - MG - BRASIL
FORMOSA - GO - BRASIL
FORTALEZA - CE - BRASIL
FORTIM - CE - BRASIL
FOZ DO IGUAÇU - PR - BRASIL
FRAIBURGO - SC - BRASIL
FRANCA - SP - BRASIL
FRANCO DA ROCHA - SP - BRASIL
FREDERICO WESTPHALEN - RS - BRASIL
FRUTAL - MG - BRASIL
GARANHUNS - PE - BRASIL
GAROPABA - SC - BRASIL
GARUVA - SC - BRASIL
GASPAR - SC - BRASIL
GENERAL CARNEIRO - PR - BRASIL
GETULIO VARGAS - RS - BRASIL
GOIANESIA - GO - BRASIL
GOIANESIA DO PARA - PA - BRASIL
GOIANIA - GO - BRASIL
GOIANINHA - RN - BRASIL
GOIANIRA - GO - BRASIL
GOIAS - GO - BRASIL
GOIATUBA - GO - BRASIL
GOIOERE - PR - BRASIL
GOVERNADOR VALADARES - MG - BRASIL
GRAJAU - MA - BRASIL
GRAMADO - RS - BRASIL
GRAO MOGOL - MG - BRASIL
GUAIRA - PR - BRASIL
GUAJARA MIRIM - RO - BRASIL
GUANAMBI - BA - BRASIL
GUAPE - MG - BRASIL
GUARA - SP - BRASIL
GUARACAI - SP - BRASIL
GUARAI - TO - BRASIL
GUARANTA DO NORTE - MT - BRASIL
GUARAPARI - ES - BRASIL
GUARAPUAVA - PR - BRASIL
GUARATINGUETA - SP - BRASIL
GUARUJA - SP - BRASIL
GUARULHOS - SP - BRASIL
GUIRATINGA - MT - BRASIL
GURUPI - TO - BRASIL
IACU - BA - BRASIL
IBATIBA - ES - BRASIL
IBEMA - PR - BRASIL

IBIRITE - MG - BRASIL
IBOTIRAMA - BA - BRASIL
IGARAPAVA - SP - BRASIL
IGUATEMI - MS - BRASIL
IJUI - RS - BRASIL
ILHEUS - BA - BRASIL
IMBITUBA - SC - BRASIL
IMPERATRIZ - MA - BRASIL
INDAIATUBA - SP - BRASIL
INHAMBUPE - BA - BRASIL
INHAPIM - MG - BRASIL
IPATINGA - MG - BRASIL
IPIXUNA DO PARA - PA - BRASIL
IPORA - GO - BRASIL
IPUBI - PE - BRASIL
IRAI - RS - BRASIL
IRATI - PR - BRASIL
IRECE - BA - BRASIL
IRINEOPOLIS - SC - BRASIL
ITABERABA - BA - BRASIL
ITABERAI - GO - BRASIL
ITABIRA - MG - BRASIL
ITABORAI - RJ - BRASIL
ITABUNA - BA - BRASIL
ITAGUARA - MG - BRASIL
ITAITUBA - PA - BRASIL
ITAJUBA - MG - BRASIL
ITAMARAJU - BA - BRASIL
ITAMBACURI - MG - BRASIL
ITANHAEM - SP - BRASIL
ITANHANGA - MT - BRASIL
ITAOBIM - MG - BRASIL
ITAPECERICA DA SERRA - SP - BRASIL
ITAPEMIRIM - ES - BRASIL
ITAPERUNA - RJ - BRASIL
ITAPETINGA - BA - BRASIL
ITAPETININGA - SP - BRASIL
ITAPEVA - MG - BRASIL
ITAPEVA - SP - BRASIL
ITAPOA - SC - BRASIL
ITAPORANGA D AJUDA - SE - BRASIL
ITAQUAQUECETUBA - SP - BRASIL
ITAQUI - RS - BRASIL
ITAQUIRAI - MS - BRASIL
ITAUBA - MT - BRASIL
ITIQUIRA - MT - BRASIL
ITU - SP - BRASIL
ITUIUTABA - MG - BRASIL
ITUMBIARA - GO - BRASIL

ITURAMA - MG - BRASIL
IVAIPORA - PR - BRASIL
IVINHEMA - MS - BRASIL
JABOATAO DOS GUARARAPES - PE - BRASIL
JABOTICABAL - SP - BRASIL
JACAREI - SP - BRASIL
JACAREZINHO - PR - BRASIL
JACIARA - MT - BRASIL
JACUNDA - PA - BRASIL
JACUPIRANGA - SP - BRASIL
JAGUAQUARA - BA - BRASIL
JAGUARIAIVA - PR - BRASIL
JAGUARUNA - SC - BRASIL
JANAUBA - MG - BRASIL
JANGADA - MT - BRASIL
JARAGUA - GO - BRASIL
JARAGUA DO SUL - SC - BRASIL
JARDIM - MS - BRASIL
JARDIM DO SERIDO - RN - BRASIL
JATAI - GO - BRASIL
JAU - SP - BRASIL
JEQUIE - BA - BRASIL
JI PARANA - RO - BRASIL
JOAO LISBOA - MA - BRASIL
JOAO MONLEVADE - MG - BRASIL
JOAO PESSOA - PB - BRASIL
JOAQUIM FELICIO - MG - BRASIL
JOAQUIM TAVORA - PR - BRASIL
JOINVILLE - SC - BRASIL
JUARA - MT - BRASIL
JUAZEIRO - BA - BRASIL
JUAZEIRO DO NORTE - CE - BRASIL
JUINA - MT - BRASIL
JUIZ DE FORA - MG - BRASIL
JUNDIAI - SP - BRASIL
JUQUITIBA - SP - BRASIL
JUSCIMEIRA - MT - BRASIL
JUSSARA - GO - BRASIL
LADARIO - MS - BRASIL
LAGES - SC - BRASIL
LAGUNA - SC - BRASIL
LAJEADO - RS - BRASIL
LAJES - RN - BRASIL
LARANJEIRAS DO SUL - PR - BRASIL
LAURO DE FREITAS - BA - BRASIL
LAVRAS - MG - BRASIL
LEME - SP - BRASIL
LENCOIS - BA - BRASIL
LEOPOLDINA - MG - BRASIL

LIMEIRA - SP - BRASIL
LIMOEIRO - PE - BRASIL
LINHARES - ES - BRASIL
LONDRINA - PR - BRASIL
LORENA - SP - BRASIL
LUCAS DO RIO VERDE - MT - BRASIL
LUIS EDUARDO MAGALHAES - BA - BRASIL
LUZIANIA - GO - BRASIL
MACAE - RJ - BRASIL
MACAPA - AP - BRASIL
MACAUBAS - BA - BRASIL
MACEDONIA - SP - BRASIL
MACEIO - AL - BRASIL
MANAUS - AM - BRASIL
MANHUACU - MG - BRASIL
MANOEL RIBAS - PR - BRASIL
MANOEL VITORINO - BA - BRASIL
MARABA - PA - BRASIL
MARACAJA - SC - BRASIL
MARACAJU - MS - BRASIL
MARACANAU - CE - BRASIL
MARANGUAPE - CE - BRASIL
MARAU - BA - BRASIL
MARAU - RS - BRASIL
MARAVILHA - SC - BRASIL
MARCELANDIA - MT - BRASIL
MARCELINO RAMOS - RS - BRASIL
MARECHAL CANDIDO RONDON - PR - BRASIL
MARECHAL FLORIANO - ES - BRASIL
MARIALVA - PR - BRASIL
MARILIA - SP - BRASIL
MARINGA - PR - BRASIL
MARITUBA - PA - BRASIL
MATUPA - MT - BRASIL
MAUA DA SERRA - PR - BRASIL
MAURITI - CE - BRASIL
MEDIANEIRA - PR - BRASIL
MEDICILANDIA - PA - BRASIL
MERCEDES - PR - BRASIL
MILAGRES - BA - BRASIL
MIMOSO DO SUL - ES - BRASIL
MINACU - GO - BRASIL
MINAS NOVAS - MG - BRASIL
MINEIROS - GO - BRASIL
MIRACATU - SP - BRASIL
MIRANTE DA SERRA - RO - BRASIL
MIRASSOL D OESTE - MT - BRASIL
MOCOCA - SP - BRASIL
MOGI DAS CRUZES - SP - BRASIL

MOGI GUACU - SP - BRASIL
MOGI MIRIM - SP - BRASIL
MONDAI - SC - BRASIL
MONGAGUA - SP - BRASIL
MONTE ALEGRE DE MINAS - MG - BRASIL
MONTE ALEGRE DO PIAUI - PI - BRASIL
MONTE CASTELO - SC - BRASIL
MONTES CLAROS - MG - BRASIL
MONTIVIDIU - GO - BRASIL
MORRINHOS - GO - BRASIL
MOSSORO - RN - BRASIL
MUCURI - BA - BRASIL
MUNDO NOVO - MS - BRASIL
MURIAE - MG - BRASIL
NATAL - RN - BRASIL
NAVIRAI - MS - BRASIL
NOBRES - MT - BRASIL
NOSSA SENHORA DO SOCORRO - SE - BRASIL
NOVA ALVORADA DO SUL - MS - BRASIL
NOVA ANDRADINA - MS - BRASIL
NOVA BRASILANDIA - MT - BRASIL
NOVA ERA - MG - BRASIL
NOVA FRIBURGO - RJ - BRASIL
NOVA IGUACU - RJ - BRASIL
NOVA LONDRINA - PR - BRASIL
NOVA MAMORE - RO - BRASIL
NOVA MARILANDIA - MT - BRASIL
NOVA MUTUM - MT - BRASIL
NOVA OLINDA - TO - BRASIL
NOVA SERRANA - MG - BRASIL
NOVA VENEZA - SC - BRASIL
NOVA VICOSA - BA - BRASIL
NOVA XAVANTINA - MT - BRASIL
NOVO PROGRESSO - PA - BRASIL
OEIRAS - PI - BRASIL
OLHO D AGUA DAS FLORES - AL - BRASIL
OLIVEIRA DOS BREJINHOS - BA - BRASIL
ORLANDIA - SP - BRASIL
OSASCO - SP - BRASIL
OURICURI - PE - BRASIL
OURINHOS - SP - BRASIL
PADRE BERNARDO - GO - BRASIL
PALHOCA - SC - BRASIL
PALMAS - TO - BRASIL
PALMEIROPOLIS - TO - BRASIL
PANAMBI - RS - BRASIL
PANTANO GRANDE - RS - BRASIL
PARA DE MINAS - MG - BRASIL
PARACATU - MG - BRASIL

PARAGOMINAS - PA - BRASIL
PARAISO DO TOCANTINS - TO - BRASIL
PARANAGUA - PR - BRASIL
PARANAIBA - MS - BRASIL
PARANATINGA - MT - BRASIL
PARANAVAI - PR - BRASIL
PARAOPEBA - MG - BRASIL
PARAUAPEBAS - PA - BRASIL
PARAUNA - GO - BRASIL
PARNAIBA - PI - BRASIL
PARNAMIRIM - RN - BRASIL
PASSA QUATRO - MG - BRASIL
PASSO FUNDO - RS - BRASIL
PASSOS - MG - BRASIL
PATOS - PB - BRASIL
PATOS DE MINAS - MG - BRASIL
PATROCINIO - MG - BRASIL
PAU DOS FERROS - RN - BRASIL
PAULINIA - SP - BRASIL
PAULISTA - PE - BRASIL
PAULO AFONSO - BA - BRASIL
PEDRA AZUL - MG - BRASIL
PEDRA PRETA - MT - BRASIL
PEDRO CANARIO - ES - BRASIL
PEIXE - TO - BRASIL
PEIXOTO DE AZEVEDO - MT - BRASIL
PELOTAS - RS - BRASIL
PENAPOLIS - SP - BRASIL
PERDIZES - MG - BRASIL
PERDOES - MG - BRASIL
PEREIRA BARRETO - SP - BRASIL
PERUIBE - SP - BRASIL
PETROLINA - PE - BRASIL
PICOS - PI - BRASIL
PILAR - AL - BRASIL
PINDAMONHANGABA - SP - BRASIL
PINDARE MIRIM - MA - BRASIL
PINHAIS - PR - BRASIL
PINHALZINHO - SC - BRASIL
PIRACICABA - SP - BRASIL
PIRAI - RJ - BRASIL
PIRAI DO SUL - PR - BRASIL
PIRAJUBA - MG - BRASIL
PIRANHAS - GO - BRASIL
PIRAPETINGA - MG - BRASIL
PIRAPORA - MG - BRASIL
PIRAPOZINHO - SP - BRASIL
PIRAQUARA - PR - BRASIL
PIRES DO RIO - GO - BRASIL

PIRIPIRI - PI - BRASIL
PLANALTO - PR - BRASIL
POCOS DE CALDAS - MG - BRASIL
POMBAL - PB - BRASIL
PONTA GROSSA - PR - BRASIL
PONTA PORA - MS - BRASIL
PONTES E LACERDA - MT - BRASIL
PORANGATU - GO - BRASIL
PORTO ALEGRE - RS - BRASIL
PORTO DOS GAUCHOS - MT - BRASIL
PORTO FELIZ - SP - BRASIL
PORTO FRANCO - MA - BRASIL
PORTO REAL - RJ - BRASIL
PORTO SEGURO - BA - BRASIL
PORTO UNIAO - SC - BRASIL
PORTO VELHO - RO - BRASIL
PORTO VITORIA - PR - BRASIL
POSSE - GO - BRASIL
POUSO ALEGRE - MG - BRASIL
POUSO REDONDO - SC - BRASIL
POXOREO - MT - BRASIL
PRADO - BA - BRASIL
PRAIA GRANDE - SC - BRASIL
PRAIA GRANDE - SP - BRASIL
PRATA - MG - BRASIL
PRESIDENTE DUTRA - MA - BRASIL
PRESIDENTE EPITACIO - SP - BRASIL
PRESIDENTE PRUDENTE - SP - BRASIL
PRESIDENTE VENCESLAU - SP - BRASIL
PRIMAVERA DO LESTE - MT - BRASIL
PRÓPRIA - SE - BRASIL
QUATIGUA - PR - BRASIL
QUERENCIA - MT - BRASIL
QUIRINÓPOLIS - GO - BRASIL
QUIXADA - CE - BRASIL
REALEZA - PR - BRASIL
RECIFE - PE - BRASIL
REDENÇÃO - PA - BRASIL
REGISTRO - SP - BRASIL
RIALMA - GO - BRASIL
RIBEIRA DO POMBAL - BA - BRASIL
RIBEIRÃO CLARO - PR - BRASIL
RIBEIRÃO PRETO - SP - BRASIL
RIO BONITO - RJ - BRASIL
RIO BRANCO - AC - BRASIL
RIO BRILHANTE - MS - BRASIL
RIO CLARO - SP - BRASIL
RIO DAS OSTRAS - RJ - BRASIL
RIO DE CONTAS - BA - BRASIL

RIO DE JANEIRO - RJ - BRASIL
RIO DO SUL - SC - BRASIL
RIO GRANDE - RS - BRASIL
RIO NEGRO - PR - BRASIL
RIO NOVO DO SUL - ES - BRASIL
RIO POMBA - MG - BRASIL
RIO VERDE - GO - BRASIL
ROLIM DE MOURA - RO - BRASIL
RONDON - PR - BRASIL
RONDONOPOLIS - MT - BRASIL
RORAINOPOLIS - RR - BRASIL
ROSARIO DO SUL - RS - BRASIL
ROSARIO OESTE - MT - BRASIL
RUBIATABA - GO - BRASIL
RUROPOLIS - PA - BRASIL
SALGUEIRO - PE - BRASIL
SALINAS - MG - BRASIL
SALTO - SP - BRASIL
SALVADOR - BA - BRASIL
SAN ANTONIO DE ARECO - BU - ARGENTINA
SANDOVALINA - SP - BRASIL
SANTA ADELIA - SP - BRASIL
SANTA BARBARA DO LESTE - MG - BRASIL
SANTA BRANCA - SP - BRASIL
SANTA CARMEM - MT - BRASIL
SANTA CECILIA - SC - BRASIL
SANTA CRUZ DO RIO PARDO - SP - BRASIL
SANTA CRUZ DO SUL - RS - BRASIL
SANTA FE DO SUL - SP - BRASIL
SANTA HELENA - MA - BRASIL
SANTA HELENA DE GOIAS - GO - BRASIL
SANTA INES - MA - BRASIL
SANTA IZABEL DO OESTE - PR - BRASIL
SANTA LUZIA - MA - BRASIL
SANTA LUZIA DO PARUA - MA - BRASIL
SANTA MARIA - RS - BRASIL
SANTA MARIA DA VITORIA - BA - BRASIL
SANTA RITA DO ARAGUAIA - GO - BRASIL
SANTA ROSA - RS - BRASIL
SANTA TEREZINHA - PE - BRASIL
SANTA VITORIA - MG - BRASIL
SANTA VITORIA DO PALMAR - RS - BRASIL
SANTANA DE PARNAIBA - SP - BRASIL
SANTANA DO LIVRAMENTO - RS - BRASIL
SANTAREM - PA - BRASIL
SANTIAGO - RS - BRASIL
SANTO ANTONIO DE JESUS - BA - BRASIL
SANTO ANTONIO DO LEVERGER - MT - BRASIL
SANTO ANTONIO DO SUDOESTE - PR - BRASIL

SANTOS - SP - BRASIL
SAO BENTO DO SUL - SC - BRASIL
SAO BERNARDO DO CAMPO - SP - BRASIL
SAO BORJA - RS - BRASIL
SAO CARLOS - SP - BRASIL
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA - PA - BRASIL
SAO DOMINGOS DO NORTE - ES - BRASIL
SAO DOMINGOS DO PRATA - MG - BRASIL
SAO FELIX DO ARAGUAIA - MT - BRASIL
SAO FIDELIS - RJ - BRASIL
SAO FRANCISCO DO SUL - SC - BRASIL
SAO GABRIEL - RS - BRASIL
SAO GABRIEL DO OESTE - MS - BRASIL
SAO GONCALO - RJ - BRASIL
SAO GONCALO DO AMARANTE - CE - BRASIL
SAO GOTARDO - MG - BRASIL
SAO JOAO DE MERITI - RJ - BRASIL
SAO JOAO DEL REI - MG - BRASIL
SAO JOAO DO MANHUACU - MG - BRASIL
SAO JOAO DOS PATOS - MA - BRASIL
SAO JOSE DO DIVINO - MG - BRASIL
SAO JOSE DO RIO CLARO - MT - BRASIL
SAO JOSE DO RIO PRETO - SP - BRASIL
SAO JOSE DOS CAMPOS - SP - BRASIL
SAO JOSE DOS PINHAIS - PR - BRASIL
SAO LEOPOLDO - RS - BRASIL
SAO LUIS - MA - BRASIL
SAO LUIS DE MONTES BELOS - GO - BRASIL
SAO LUIZ DO NORTE - GO - BRASIL
SAO LUIZ GONZAGA - RS - BRASIL
SAO MATEUS - ES - BRASIL
SAO MATEUS DO SUL - PR - BRASIL
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA - GO - BRASIL
SAO MIGUEL DO IGUACU - PR - BRASIL
SAO MIGUEL DO OESTE - SC - BRASIL
SAO PAULO - SP - BRASIL
SAO PEDRO DA ALDEIA - RJ - BRASIL
SAO SEBASTIAO - AL - BRASIL
SAO SEBASTIAO - SP - BRASIL
SAPE - PB - BRASIL
SAPEZAL - MT - BRASIL
SAPIRANGA - RS - BRASIL
SAPUCAIA - RJ - BRASIL
SARANDI - PR - BRASIL
SEABRA - BA - BRASIL
SEBERI - RS - BRASIL
SENADOR CANEDO - GO - BRASIL
SENHOR DO BONFIM - BA - BRASIL
SERRA - ES - BRASIL

SERRA NEGRA - SP - BRASIL
SERRA TALHADA - PE - BRASIL
SERRINHA - BA - BRASIL
SERRO - MG - BRASIL
SERTANOPOLIS - PR - BRASIL
SERTAOZINHO - SP - BRASIL
SETE LAGOAS - MG - BRASIL
SINOP - MT - BRASIL
SOBRADINHO - BA - BRASIL
SOBRAL - CE - BRASIL
SOLEDADE - RS - BRASIL
SONORA - MS - BRASIL
SOROCABA - SP - BRASIL
SORRISO - MT - BRASIL
TABULEIRO DO NORTE - CE - BRASIL
TAILANDIA - PA - BRASIL
TAMANDARE - PE - BRASIL
TANGARA DA SERRA - MT - BRASIL
TAPES - RS - BRASIL
TATUI - SP - BRASIL
TAUBATE - SP - BRASIL
TEIXEIRA DE FREITAS - BA - BRASIL
TEOFILO OTONI - MG - BRASIL
TERESINA - PI - BRASIL
TERESOPOLIS - RJ - BRASIL
TERRA DE AREIA - RS - BRASIL
TERRA NOVA DO NORTE - MT - BRASIL
TIANGUA - CE - BRASIL
TIMOTEO - MG - BRASIL
TOLEDO - PR - BRASIL
TORIXOREU - MT - BRASIL
TRAIRAO - PA - BRASIL
TRAMANDAI - RS - BRASIL
TRES PASSOS - RS - BRASIL
TRES PONTAS - MG - BRASIL
TRES RIOS - RJ - BRASIL
TRINDADE - GO - BRASIL
TUBARAO - SC - BRASIL
TUCUMA - PA - BRASIL
TUCURUI - PA - BRASIL
TUPI PAULISTA - SP - BRASIL
TURMALINA - MG - BRASIL
UBA - MG - BRASIL
UBERABA - MG - BRASIL
UBERLANDIA - MG - BRASIL
ULIANOPOLIS - PA - BRASIL
URUARA - PA - BRASIL
URUGUAIANA - RS - BRASIL
VALENCA - BA - BRASIL

VALINHOS - SP - BRASIL
 VALPARAISO DE GOIAS - GO - BRASIL
 VARGINHA - MG - BRASIL
 VARZEA GRANDE - MT - BRASIL
 VIANA - ES - BRASIL
 VIANOPOLIS - GO - BRASIL
 VICOSA - MG - BRASIL
 VIDEIRA - SC - BRASIL
 VILA BELA DA SANTÍSSIMA TRINDADE - MT - BRASIL
 VILA RICA - MT - BRASIL
 VILA VELHA - ES - BRASIL
 VILHENA - RO - BRASIL
 VITORIA DA CONQUISTA - BA - BRASIL
 VITORIA DE SANTO ANTAO - PE - BRASIL
 VOLTA REDONDA - RJ - BRASIL
 VOTUPORANGA - SP - BRASIL
 WENCESLAU BRAZ - PR - BRASIL
 XAMBRE - PR - BRASIL
 XANXERE - SC - BRASIL
 XEXEU - PE - BRASIL
 XINGUARA - PA - BRASIL
 ZÁRATE - BU - ARGENTINA
 ZE DOCA - MA – BRASIL

REDE DE AGENTES NA ARGENTINA

