

**HISTÓRICO DO DOCUMENTO**

<b>Versão</b>	<b>Atualização</b>
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.

**Índice**

- Apresentação e organograma (pág 2);
- Responsabilidades Operador de Monitoramento (pág. 3);
- Controle de entrada/saída da empresa (pág. 4);
- Check List (pág. 4);
- Diário de Bordo (pág. 5);
- Atuação de Alertas (pág. 5);
- Envio de Comandos (pág. 10);
- Procedimento para linhas de telefonia móvel (pág.12);
- Atendimento Telefônico (pág.14);
  - Sigilo de Informações (pág.15);
  - Solicitação de localização (pág. 15);
  - 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. 23);
  - Feedback ao Cliente (pág. 24);
- Elaboração de Relatórios de Acionamento (pág. 26);
- Análise De Sinistros (pág. 28)
- RouboCar (pág. 31)
- Procedimentos Especiais (pág. 32)

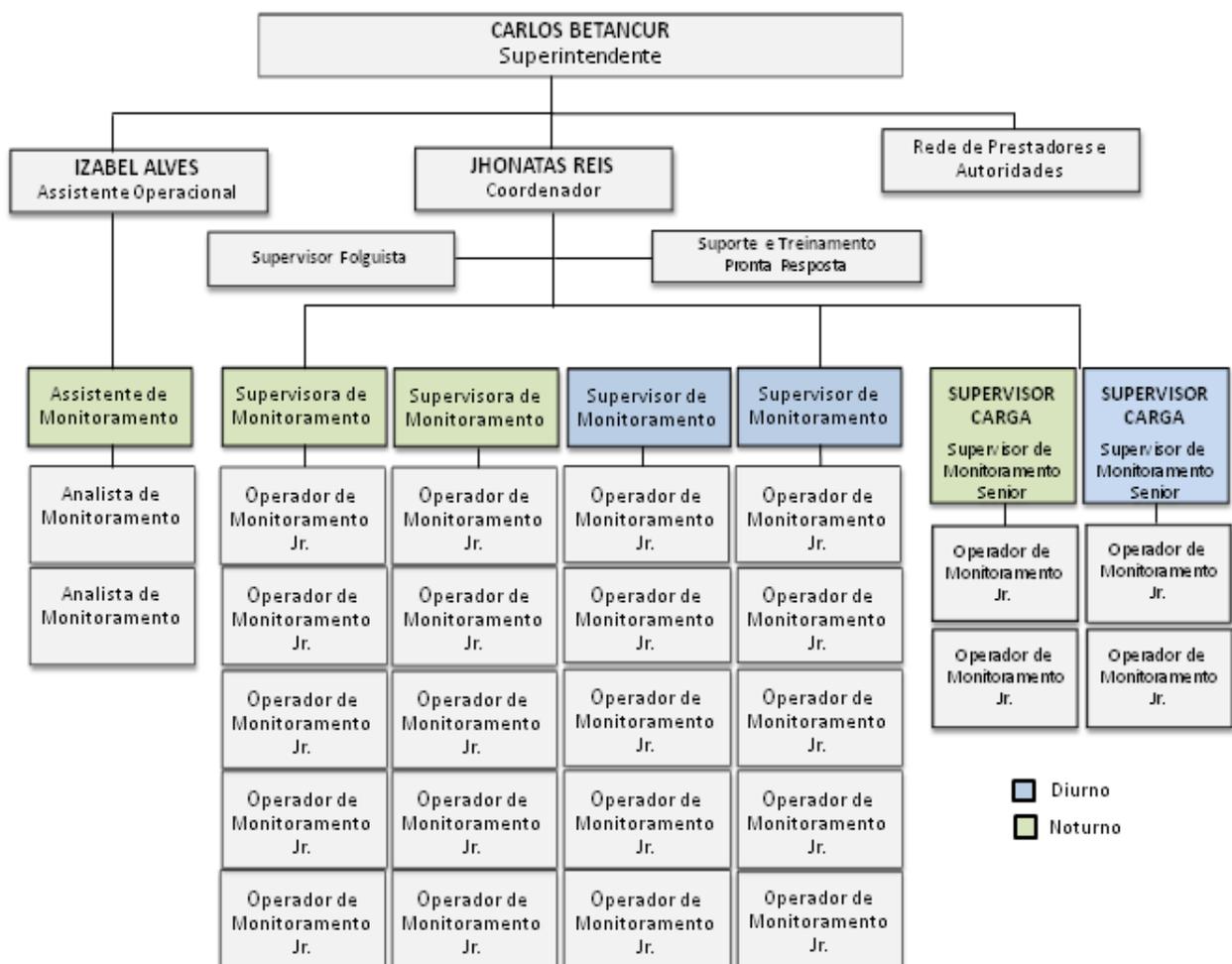
**Central de Monitoramento / G.A.P.O. (Grupo de Apoio Preventivo Operacional)**

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:

Além da central de operações, contamos com uma rede de especialistas em pronta resposta e antenistas a nível Brasil. Devido a possibilidade de inclusão e alterações constantes na rede, a listagem permanece disponível para consulta no link <http://10.20.2.22/central/gapo/apoio.htm>.

**Organograma (Visão Futura)**



## 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.

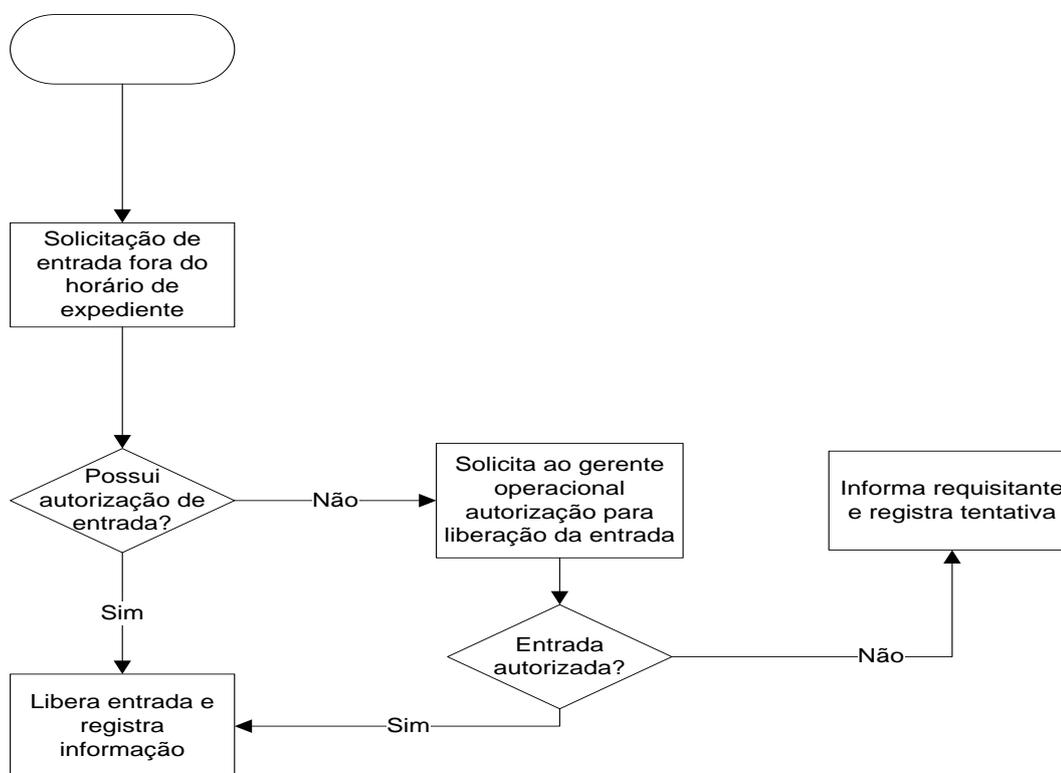
**1.1.2** Se a solicitação de entrada ocorrer entre as 21h00min e as 06h00min (seg. a sex.) ou durante os finais de semana, o operador verifica se há autorização de entrada do requisitante.

**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, onde os veículos a serem exibidos passam por um filtro conforme descrito abaixo:

- Alerta de falta de alimentação: Restrito apenas as áreas de risco cadastradas;
- Acionamento de botão de pânico e jammer: Nível Brasil.

#### **Áreas de risco cadastradas:**

Londrina  
Novo Hamburgo  
Cidade do Leste  
Porto Alegre  
Ribeirão Preto  
Grande São Paulo  
Interior de São Paulo  
Goiânia

#### 4.1. Funcionalidade do sistema de alertas

- Todos os eventos são classificados por quantidade de alertas do equipamento e tempo em ordem crescente;
- Somente veículos em cobrança ativa são incluídos na cerca de alertas;
- Cada operador está limitado a tratar somente 01 evento por vez, para impedir o cruzamento de informações de eventos e improdutividade.
- Na mesma página, todos os operadores possuem uma opção de descrever o motivo da ausência na tratativa dos alertas (sendo elas: “Pausa Café”; “Pausa Banheiro”; “Almoço/Janta”; “Atendimento Cliente”; “Roubo e Furto”);
- Para acompanhamento dos alertas pendentes de retorno, o operador pode incluir qualquer evento no qual não consiga contato com o responsável. Evento no qual entra na lista de retorno, onde permanece por até 24 horas após o primeiro alerta de alimentação ou até ser tratado por um operador.

#### 4.2. 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, suspeitas e alertas pendentes

Roubos							
Nome	Status	Placa	Chassi	Seguradora	Cerca	Data Última	Endereço
Sebastiao Afonso Serrano		OTE7677	8AJFY29G6D8541168	Mapfre		06/09/2019 09:31:43	R. Pastor Antônio Pólito, 556 - Alto Boqueirão, Curitiba - PR, 81770-260, Brasil
Daniel Flavio De Araujo Frade		PXW1799	9BHBG51CAGP629277	Youse		06/09/2019 08:46:10	R. Bernardino Rodrigues de Vasconcelos, 490 - Dois Irmãos, Belford Roxo - RJ, 26171-080, Brasil
Dione Cesar C.a.dos Santos		AYB5789	9BWB45U8ET200389	Banco		06/09/2019 07:25:36	R. Luis Mateus, 1005 - Jardim Marpu, São Paulo - SP, 08420-750, Brasil
Eliseo Miguel		ESU6905	KNCSHX73AC7618485	Mapfre		06/09/2019 06:31:25	R. Dona Josefina, 482 - Nossa Senhora de Fátima, Catalão - GO, 75709-220, Brasil
Gladyslon Wander De Oliveira		QBA4029	8AJFY22G2F8017349	Suhai		05/09/2019 22:53:20	Estr. do Camboatá, 4290 - Costa Barros, Rio de Janeiro - RJ, 21650-100, Brasil
Stefany Cristina Dosr. Farina		DRB9A90	8AJFZ29GX76031807	Mapfre		05/09/2019 14:36:18	R. Santa Maria de Trastevere, 153 - Chacara Santa Etelvina, São Paulo - SP, 08490-590, Brasil
Alessandro Bede		FJZ4197	93SSDNFNWEB537812	Youse		05/09/2019 13:38:13	Tapauá - AM, 69480-000, Brasil

Suspeita						
Nome	Status	Placa	Chassi	Seguradora	Data	
Sulimar Marcos Bergamin		QRC3669	8AJBA3FS8K0259448	Alfa	04/09/2019 20:20:49	

Pendentes						
#	Nome	Placa	Chassi	Seguradora	Data Início	
Usuarios	Jose Luiz Martins Paixao	FUQ5666	93XHYKH8WFCE15866	Sat	06/09/2019 10:12:46	
Usuarios	Gilsane Gusmao Santos	EGA4544	9BFZF55A198357762	Youse	06/09/2019 11:00:53	

#### 4.3. Tratativa dos alertas

Nosso sistema operacional SISCON gerencia de forma automática as prioridades pré-configuradas dos alertas gerados em nossa base de clientes ativos, 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.

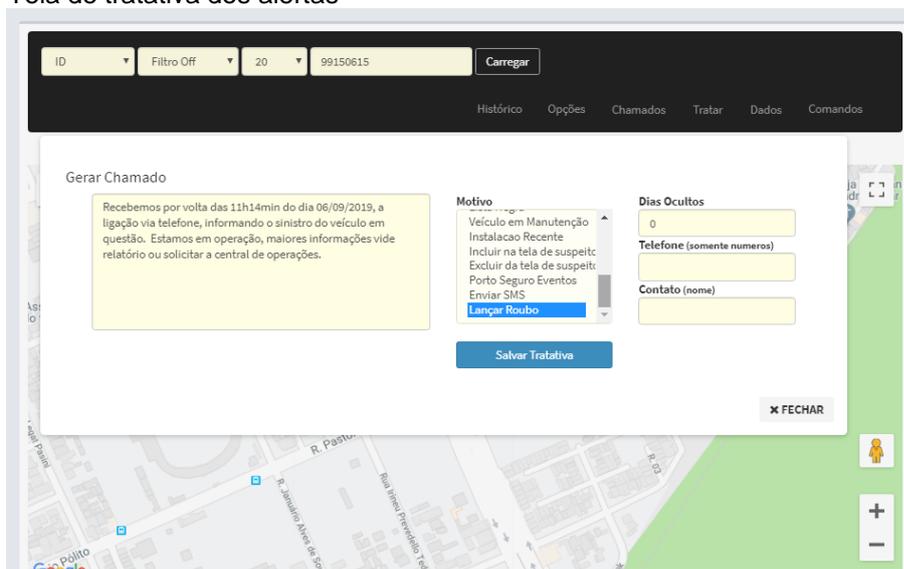
#### 4.4. Encerramento de Alerta – Tipo de Mensagens (Motivos)

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



## 4.5. Sinistro em Potencial

### 4.5.1 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 “Mapfre” 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 contactado 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;

**4.5.1a 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**)

**4.5.1b 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**

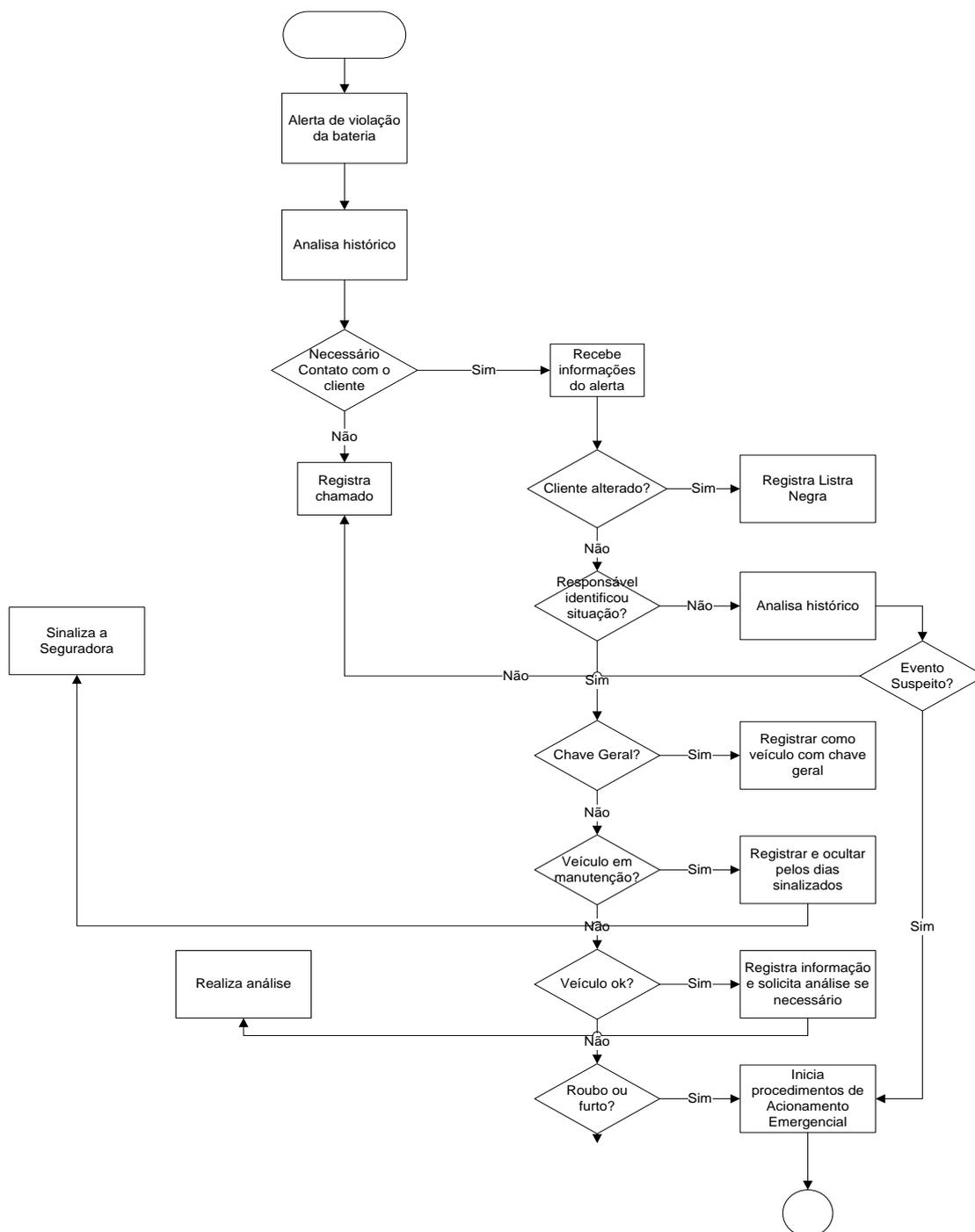
#### **4.5.2 Provável Alerta Falso**

Caso seja identificado tratar-se de alerta falso, registrar chamado no sistema SISCON, ocultando o veículo com a quantidade de dias padronizada para cada situação. **(ver item 4.5.3 – Período Oculto)**

**4.5.3 Período Oculto** – A quantidade de dias a ser ocultado irá variar para cada situação, conforme descrito abaixo:

- ~~● Alerta de antena GPS violada (Oscilação) – 5 dias;~~
  - ~~● Alerta de antena GPS violada (Constante) – 10 dias;~~
  - Veículo em manutenção – Qtd. de dias que o veículo permanecerá em manutenção;
  - Alerta de alimentação com Chave geral/Bateria desconectada – 1 dia;
  - Alerta de alimentação com oscilação – 3 a 5 dias;
  - Equipamento em processo de retirada – 15 dias \*
- \* Caso conste informação de retirada, sempre verificar através dos chamados se houve a retenção do cliente após solicitação da retirada.

**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 devera 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)**

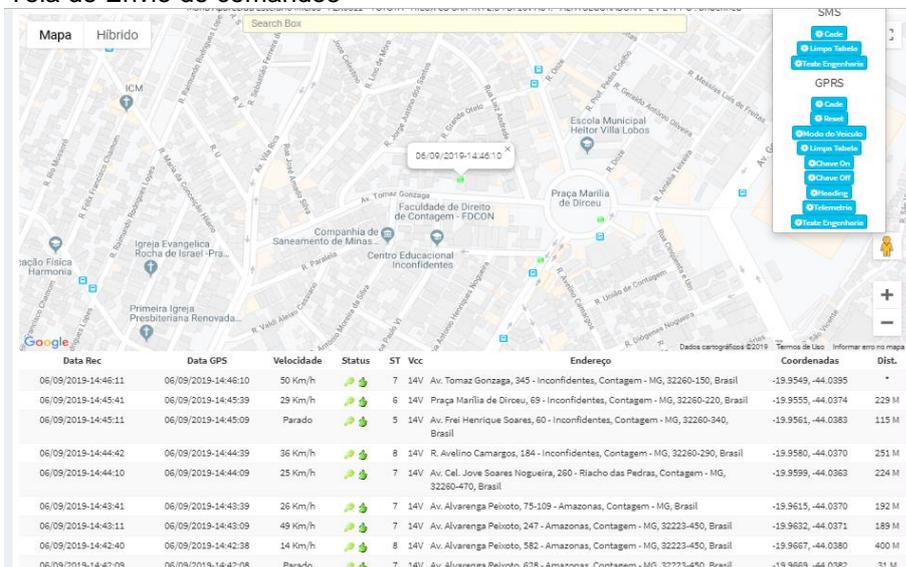
Este comando zera o histórico de posições armazenadas em cache (Usar em casos em que o equipamento esteja descarregando posições e necessite de uma conexão rápida)

● **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	Vcc	Endereço	Coordenadas	Dist.
06/09/2019-14:46:11	06/09/2019-14:46:10	50 Km/h		7	14V	Av. Tomaz 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	Praça 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, 32260-230, 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. Jove Soares Nogueira, 260 - 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. Alvaranga 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. Alvaranga 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. Alvaranga Peixoto, 552 - Amazonas, Contagem - MG, 32223-450, Brasil	-19.9667, -44.0380	400 M
06/09/2019-14:42:09	06/09/2019-14:42:08	Parado		7	14V	Av. Alvaranga Peixoto, 628 - Amazonas, Contagem - MG, 32223-450, Brasil	-19.9669, -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](mailto: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](mailto:julio.tesser@portoseguro.com.br) e [m2m.administrativo@portoseguro.com.br](mailto: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  Dashboard Inventário Customer Care  Jhonatas ▾

Customer Care > Solicitações

Código	Solicitado por	Data	Tipo	Status	Ações
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	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**.

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;**
- **Localização devido falta de contato com o condutor do veículo;**
- **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 chassis. 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 suspeite 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. Solicitação de localização ou falta de contato com o condutor**

- Seguir todos os procedimentos descritos no item “**Sigilo de informações**”.
- Após confirmação dos dados, verificar a transmissão do equipamento (data e hora) e desde que esta seja válida e dentro do período de transmissão aceitável informar ao cliente.

**Importante: Por motivos de sigilo e segurança, não informar a localização do veículo para carros de passeio em nome de pessoa física.**

#### 7.1.1a Posição atualizada?

**7.1.1.1 Sim** – Informar ao cliente a última cidade/município de registro e verificar se o veículo está dentro de sua rota, criando logo após finalizar a ligação, chamado de localização no SISCON (sistema administrativo).

**Obs:** Caso requisitante informe que o veículo encontra-se fora da rota, realizar procedimentos descritos no **item 7.3 – Suspeita de Roubo**.

**7.1.1.2 Não** – Informar ao cliente que o equipamento será ativado, onde requisitaremos a localização, devendo aguardar o período para nova tentativa de conexão.

➤ Solicitar telefone do requisitante para contato e criar um chamado com a categoria localização informando o motivo da ligação. Ao concluir o chamado, informar o número de protocolo do atendimento ao cliente e solicitar ao mesmo aguardar retorno da ligação com o andamento da solicitação.

➤ Enviar comandos requisitando posição do equipamento de acordo com a tecnologia embarcada (**ver item 5 – Envio de Comandos**).

➤ Solicitar reset da linha do equipamento na respectiva operadora (**vide item 7 – procedimento para linhas de telefonia móvel**), registrando informação com chamado Reset Linha.

- **Realizar nova tentativa após 1 hora:**

**7.1.1.2a Equipamento com nova conexão** – Retornar ligação ao cliente informando atualização do equipamento e região, seguindo o processo descrito no **item 7.1.1.1**

**7.1.1.2b Falha na conexão** – Caso não seja possível estabelecer a conexão com o veículo:

➤ Informar ao cliente que não foi possível a comunicação com o equipamento até o momento onde todos os procedimentos para conexão foram realizados, porém sem sucesso, onde provavelmente o veículo pode estar em área sem cobertura GSM. Em complemento estaremos solicitando a análise do equipamento, onde se confirmada a irregularidade, o setor de agendamento entrará em contato para agendamento do serviço (Confirmar os dados para contato).

➤ Criar chamado com a categoria Realizar Análise Equip. informando o motivo da solicitação e ao concluir o chamado informar o número de protocolo ao cliente e encaminhar ao término da ligação, email para [suporteweb@satcompany.com.br](mailto:suporteweb@satcompany.com.br), solicitando a análise do equipamento.

## 7.2. Assistência Técnica

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

**7.2.2** Após confirmação dos dados, questionar ao cliente o problema ocasionado no veículo e checar o status deste no sistema, identificando os seguintes itens:

- Data do último serviço realizado;
- Questionar existência de outro alarme ou rastreador no veículo;
- Cliente seguradora (não instalamos bloqueio) ou final\*

\*Cliente final deverá ser verificado se este possui acessório bloqueio.

Utilizando como base o fato de que serviços recentes, podem ocasionar eventual problema elétrico no veículo, orientar o cliente de acordo com o itens verificados:

### **7.2.1a Problema não ocasionado pelo rastreador**

- Informar ao cliente que identificamos o status do equipamento em nosso sistema, onde constatamos que aparentemente o problema informado não está sendo causado pelo nosso equipamento, solicitando ao mesmo verificar juntamente a um eletricista/mecânico a fim de identificar algum possível problema elétrico ou mecânico do veículo.

### **7.2.1b Problema ocasionado pelo rastreador**

- Informar ao cliente que estamos registrando um chamado ao Departamento de Assistência Técnica (CTO), que entrará em contato no prazo máximo de 24 horas úteis, para agendar melhor data e horário realizando assim a perícia no veículo. (Confirmar os dados para contato e informar o protocolo de atendimento ao cliente)”.

➤ Formular chamado no sistema administrativo com a categoria Realizar Análise Equip. especificando o procedimento realizado, o defeito verificado e o telefone de contato do cliente, encaminhando ao término da ligação, email para [bruno.nogueira@satcompany.com.br](mailto:bruno.nogueira@satcompany.com.br), com a informação.

## 7.3. Suspeita de Roubo

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

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

**7.3.3** 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.

**7.3.4** 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 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](mailto:central@satcompany.com.br));
- Apoio de polícia da rede de contato;
- Grupos de apoio operacional (aplicativos de mensagens);

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 em local seguro e em condições de nos fornecer algumas informações?
- Qual a placa do veículo?

**Seguradora/Corretor**

- Qual a placa do veículo?

**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 cativado 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 adimplência:

**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.).

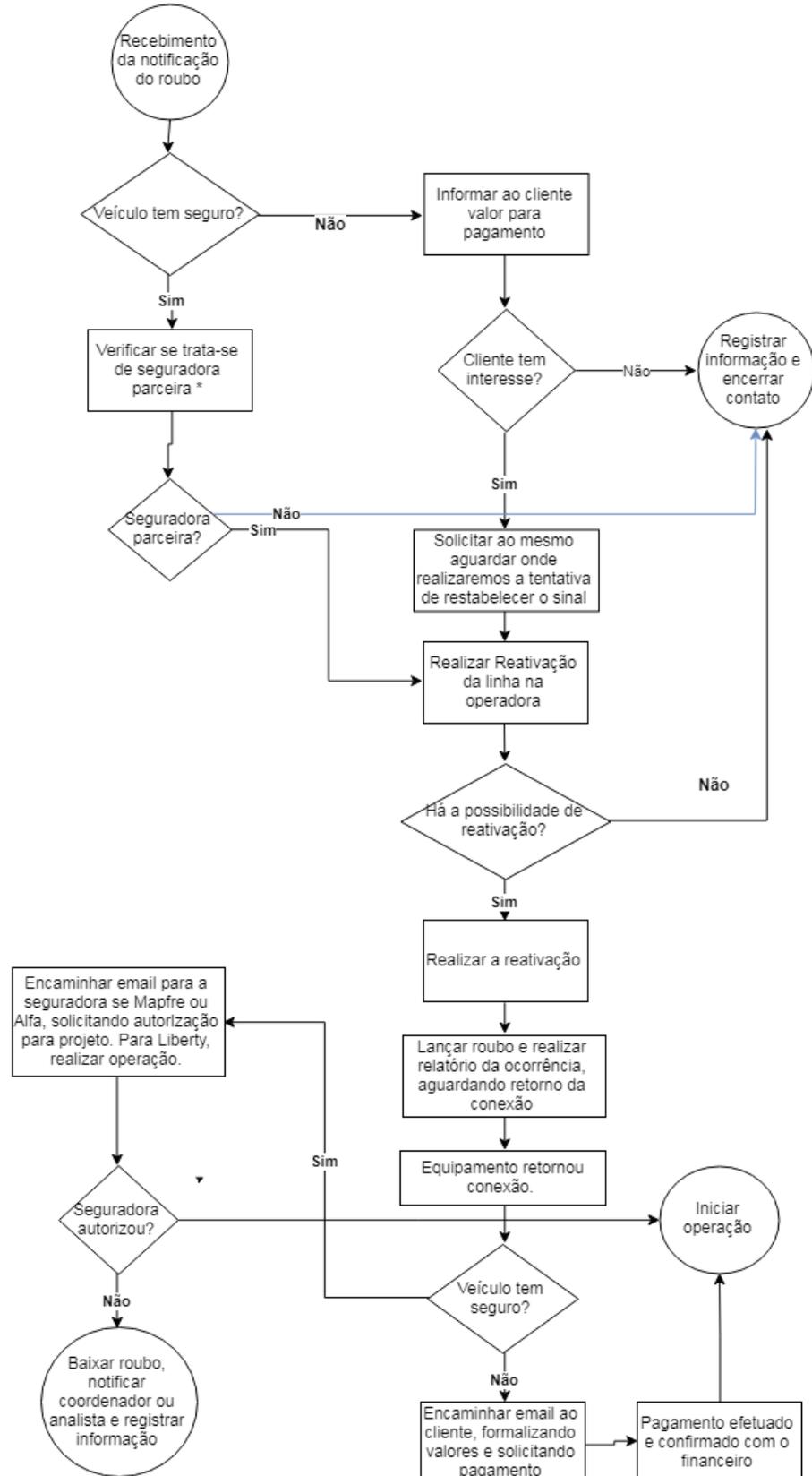
**9.2.4 Cliente com restrições de cobrança** - Informar ao cliente que nesse caso será cobrador o valor de 10% da tabela FIPE do dia, para reativação da linha. Após aceite do cliente, solicitar ao mesmo depósito na conta empresarial e retorno via email com o comprovante da transferência realizada, onde somente após confirmação da transferência através do setor financeiro, daremos inicio 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 realizar os procedimentos abaixo, verificando possível violação e quanto à transmissão de dados do equipamento, identificando para tanto os itens abaixo:

#### 9.3.1 Equipamento atualizado

- Alterar tempo de transmissão do equipamento;

#### 9.3.2 Equipamento sem conexão

- Requisitar atualização do equipamento via SMS;
- Solicitar reset da linha junto a operadora (**vide item 6**);

### 9.4. Acionamento para localização do veículo

O contato com a polícia/equipe deverá ser realizado de forma prioritária, identificando para tanto os itens abaixo:

#### 9.4.1 Equipamento atualizado

- Realizar contato com unidade de polícia mais próxima, informando as últimas coordenadas para localização do veículo. Caso ocorra no acionamento policial, deverá ser acionada de imediato as equipes terceirizadas de apoio nacional de pronta resposta.

#### 9.4.2 Equipamento sem conexão

- Realizar todos os contatos necessários para informar as autoridades sobre a ocorrência de roubo do veículo em questão, centralizando os contatos iniciais as autoridades locais próximas ao local da ocorrência;

- Registrar dados do veículo no portal Roubo Car para possível localização do mesmo pelos agentes e caçadore;
- Informar características do veículo para facilitar a localização do mesmo.

**O operador deverá contatar de acordo com a região:**

- Policia Militar Local;
- Policia Militar das cidades vizinhas da ocorrência;
- Unidade da Policia Rodoviária Estadual mais próxima;
- Unidade da Policia 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

 <p><b>Atendente:</b> alexandre.elay Data: 06/09/2019 16:37:56 Protocolo: 10769409 / Status: 0 Motivo: Acionamento Policial</p>	<p>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.</p>
--	---

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

Anexos

Recuperação
Buscas
B.O.
Sindicância

Dados do Segurado

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

Dados do Veículo

Placa:	Chassis:	Ano:	Cor:	Marca:
FOJ2857	9BD197163E3156865	2014	PRATA	FIAT
Modelo:	Tipo:	Fipe:	Acesso Web:	
GRAND SIENA ESSENCE 1.6	CARRO	37.043,00		

Dados do Equipamento

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

Comunicado

<p>Primeiro Contato:</p> <p>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.</p>	<p>Relato:</p> <p>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.</p> <p>*Identificamos através do dispositivo, que furto ocorreu por volta de 11:18</p>
---	--

## 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. PADRONIZAÇÃO DE CHAMADOS

A abertura de chamados é indispensável mediante o atendimento prestado. O registro destas informações é obrigatório e deverá conter o máximo de informações do atendimento e os procedimentos realizados.

A padronização dos chamados tem como objetivo, a compreensão por todos os funcionários da empresa.

O registro destas informações é obrigatório e deverá conter o máximo de informações do atendimento e procedimentos realizados, devendo as situações abaixo seguir o padrão pré-estabelecido:

- Localização / Realizar Análise\_Equip. / Roubo/Furto

### 10.1. Localização

Este tipo de chamado deverá ser criado somente para os casos em que o cliente necessite a localização do veículo devido a falta de contato com o condutor.

Após realizar a localização do veículo, operador deverá abrir um chamado com o nome da pessoa que solicitou a localização, motivo e os procedimentos realizados:

#### 10.1.1 Localização Realizada com Sucesso

Jhonatas Reis de Sousa	14/02/2013 11:39:22. <a href="#">A</a>	(Nome do cliente) solicitou a localização do veículo através do telefone (número) devido falta de contato com o condutor. Após procedimento de sigilo, realizamos a localização do veículo que estava com seu ultimo posicionamento na região de (Cidade/UF). Conforme informações do requisitante o veículo encontra-se em seu trajeto normal, não estando o condutor em situação de risco.	Localização
------------------------	---	--	-------------

#### 10.1.2 Localização não Realizada com Sucesso

Jhonatas Reis de Sousa	14/02/2013 11:39:22. <a href="#">A</a>	(Nome do cliente) solicitou a localização do veículo através do telefone (número) devido falta de contato com o condutor. Após procedimento de sigilo, realizamos a localização do veículo que encontra-se (sem conexão GPRS ou com falhas de transmissão). Informamos ao cliente que foram enviados comandos para acionamento do dispositivo, devendo aguardar o procedimento de envio de comandos e nosso retorno.	Localização
------------------------	---	--	-------------

## 10.2. Roubo/Furto

### 10.2.1 Roubo/Furto em Andamento

Essa categoria de chamado deverá ser criada somente para os casos de roubo/furto de veículos, onde a criação desse tipo de chamado pendente incluirá o veículo diretamente na tela de eventos dos veículos roubados/furtados. O chamado deverá seguir o padrão abaixo:

Jhonatas Reis Sousa	de	14/02/2013 11:39:22.A	Recebemos por volta das __:__ do dia __/__/__ a ligação do sr(a) _____ através do tel. (00 0000-0000) informando o (roubo ou furto) do veículo em questão na região de _____(bairro e estado). Estamos em operação, maiores informações vide relatório ou solicitar a central de operações.	Roubo/Furto
---------------------	----	--------------------------	---	-------------

### 10.2.2 Roubo/Furto Finalizado (Veículo Recuperado)

Após finalizar a operação, o operador deverá registrar chamado, informando o estado do veículo (com/sem danos), horário e endereço da localização e destino do veículo.

Jhonatas Reis Souza	de	14/02/2013 11:39:22.A	Veículo recuperado (estado do veículo) por volta das (horário de recuperação) na (local de recuperação), coordenada (latitude e longitude) e encaminhado a (informar a DP) para providências junto ao cliente / ou liberado ao cliente.	Recuperado Roubo/Furto
---------------------	----	--------------------------	---	------------------------

Obs: O chamado Recuperado Roubo/Furto deverá ser registrado somente após veículo chegar na delegacia/batalhão da polícia ou que o veículo esteja em poder do cliente, pois a criação desse chamado retira o veículo da tela.

## 11. 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)**

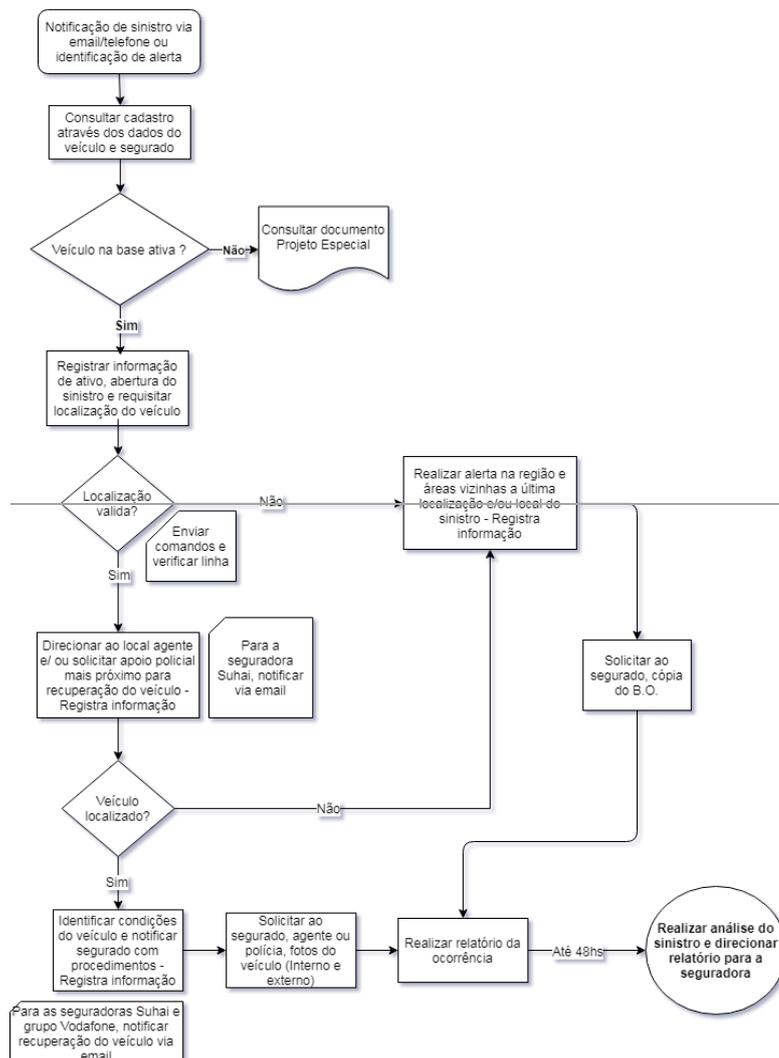
Identificar junto ao condutor o relato completo da ocorrência, visando facilitar o trabalho de análise interna do sinistro e conseqüentemente uma possível sindicância quando identificado eventuais irregularidades (Caso não seja possível contato imediato, levantar a maior quantidade de informações junto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



## 12. 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.

### 12.1. 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).

### 12.2. 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.

### 12.3. 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 Analise” 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
Suhai	6h
Youse	8h
Alfa	48h
Mapfre/BB	48h

### 12.4. 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**

**Suhai**

Para: central2@suhaiseguros.com.br

Cc: jhonatas@satcompany.com.br; [carlos.betancur@satcompany.com.br](mailto:carlos.betancur@satcompany.com.br)

**Youse**

Para: sat@youse.com.br

Cc: mariana.dantas@youse.com.br; viviane.pontes@youse.com.br; jhonatas@satcompany.com.br; [carlos.betancur@satcompany.com.br](mailto:carlos.betancur@satcompany.com.br)

**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

**Porto Seguro**

Para: ary.santos@portoseguro.com.br

Cc: jhonatas@satcompany.com.br; [carlos.betancur@satcompany.com.br](mailto:carlos.betancur@satcompany.com.br)

**Alfa**

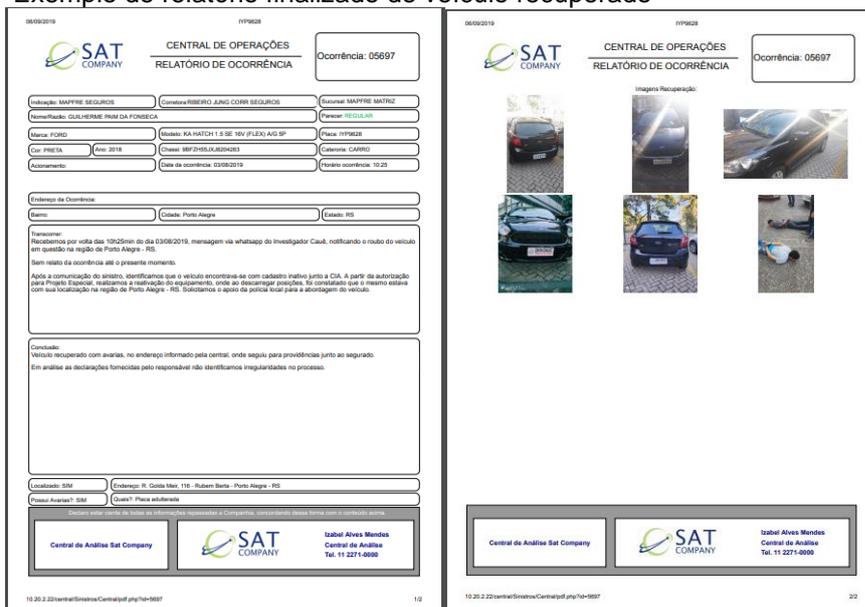
Esta possui um sistema próprio denominado Work Flow, onde ocorrências deverão ser cadastradas diretamente, não sendo enviadas via e-mail..

Link: <https://workflow.alfaseguradora.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



The image displays two side-by-side screenshots of a 'RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA' (Incident Report) form from SAT COMPANY. Both reports are for occurrence number 05697, dated 06/09/2019.

**Left Screenshot (Form Fields):**

- Indicação:** MAPFRE SEGUROS
- Convênio/SEBRO:** JUNIO CORRE SEGUROS
- Encargado:** MAPFRE MATRIZ
- Nome/Idade:** GUILHERME PRIN DA FONSECA
- Nome:** BRUNO
- Marca:** FORD
- Modelo:** KA 1401 1.3 SE 16V FLEX 400 SP
- Placa:** TFF9628
- Cat. FRENTE:** Ano 2018
- Categoria:** 98F2195JL020003
- Chassi:** CAWRO
- Acionamento:** Data de ocorrência: 03/08/2019
- Outro ocorrência:** 10 25
- Endereço da Ocorrência:** Estado: Porto Alegre
- Cidade:** Caxias, RS
- Resumo:** Recebemos por volta das 10h25min do dia 03/08/2019, mensagem via whatsapp do Investigador Cauã, notificando o roubo do veículo em questão da região de Porto Alegre - RS. Sem relato da ocorrência até o presente momento. Após a comunicação do sinistro, identificamos que o veículo encontrava-se com cadastro inativo junto a CIA. A partir da autorização para Projeto Especial, realizamos a reativação do equipamento, onde ao descarregar provedores, foi constatado que o mesmo estava com sua localização na região de Porto Alegre - RS, iniciamos a ação de busca local para a entrega do veículo.
- Conclusão:** Veículo recuperado com avárias, no endereço informado pela central, onde seguia para providências junto ao segurado. Em análise as declarações fornecidas pelo responsável não identificamos irregularidades no processo.
- Localidade:** DM
- Endereço:** R. Góes Mear: 111 - Rubem Berto - Porto Alegre - RS
- Procurador:** DM
- Qualificação:** Procurador

**Right Screenshot (Imagens Recuperadas):**

- Five photographs showing the recovered vehicle and a person.

Both screenshots include the SAT COMPANY logo and contact information for Isabel Alves Mendes, Central de Análise, Tel: 11 2271-0090.

### 13. 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.

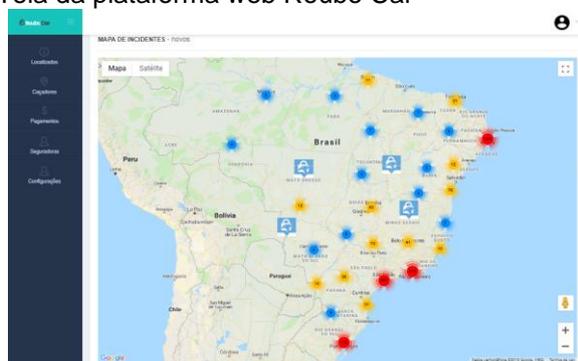
Para cadastro na plataforma, o interessado deve passar por um processo de validação pelo superintendente de operações, onde é verificado os documentos e antecedente criminal do requisitante.

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.

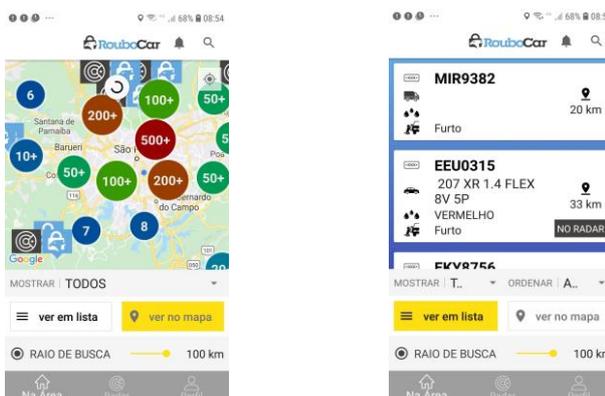
Para cadastrar uma nova ocorrência, o operador deverá inserir a informação na guia incidentes, selecionando a opção adicionar incidente, preenchendo em seguida todos os dados obrigatórios do veículo (marca, modelo, placa, chassis e etc...).

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



## 14. PROCEDIMENTOS ESPECIAIS

### 14.1. Aviso de sinistro Alfa – Projeto URA

Diariamente após as 20hs, todas as ligações recepcionadas pela central de atendimento Alfa é transbordada para a central de roubo/furto Sat Company, com objetivo atender as notificações de sinistro após o horário de atendimento comercial da seguradora (08h00min as 20h00min). O direcionamento funciona da seguinte forma:

**14.1.1** O segurado ligará no telefone 0800 de sinistro Alfa Seguros e digitará (1) na URA para roubo ou furto; **A ligação será automaticamente transferida para a central SAT COMPANY (0800.770.0997)**

**14.1.2** A SAT ao receber a ligação, deverá anotar os dados abaixo do segurado/ e informar ao mesmo que ele receberá uma ligação no 1º dia útil seguinte (a partir das 08h00min) da ALFA para completar o aviso de sinistro, porém este deve nos informar os dados abaixo:

- Nome completo do Segurado:
- CPF;
- Placa do veículo:
- Marca/Modelo do veículo:
- Cor/Ano:
- Chassi:
- Nº da apólice (caso o segurado tenha em mãos)
- Endereço do ocorrido:
- Telefones para contato:

**14.1.3** Na sequência o operador deverá realizar a verificação em sistema para identificar a existência de rastreador:

**12.1.3a Cadastro localizado com rastreador Sat Company** – Seguir com os procedimentos internos de roubo/furto

**12.1.3b Cadastro não localizado** – Entrar em contato com a central de atendimento LO JACK através do telefone **0800.772.8476**, informando os dados do veículo/cliente verificando se este encontra-se na base.

**14.1.4** Enviar e-mail para os destinatários abaixo, informando recepção de ligação de roubo/furto e inserir no e-mail todos os dados descritos no **item 12.1.2** (e-mail deverá ser encaminhado independente do rastreamento Sat/ lo jack)

○ **Título do E-mail:** Roubo/Furto Segurado Alfa - Nome do Cliente

• **Emails:**

[atendimento@alfaseg.com.br](mailto:atendimento@alfaseg.com.br), [joyce.souza@alfaseg.com.br](mailto:joyce.souza@alfaseg.com.br),  
[henrique@alfaseg.com.br](mailto:henrique@alfaseg.com.br), [jhonatas@satcompany.com.br](mailto:jhonatas@satcompany.com.br),  
[rececao@grupotracker.com.br](mailto:rececao@grupotracker.com.br), [ismael@alfaseg.com.br](mailto:ismael@alfaseg.com.br),  
[daissa.bayer@autoglass.com.br](mailto:daissa.bayer@autoglass.com.br), [inaja.silva@autoglass.com.br](mailto:inaja.silva@autoglass.com.br).

• **Conteúdo:**

Nome completo do Segurado:  
Placa do veículo:  
Marca/Modelo do veículo:  
Cor/Ano:  
Telefones para contato:  
Chassi:  
Apólice:  
Endereço do ocorrido:

#### 14.2. Aviso de sinistro Suhai

Sempre que receber Após receber informação de roubo Suhai, deverá ser encaminhado email de aviso para a central Suhai com as informações abaixo:

- **Titulo do E-mail:** Aviso de Roubo/Furto Sat Company-Suhai - Segurado

- **Emails:**

[central2@suhaiseguros.com.br](mailto:central2@suhaiseguros.com.br), [roberta.marini@suhaiseguros.com.br](mailto:roberta.marini@suhaiseguros.com.br),  
[jhonatas@satcompany.com.br](mailto:jhonatas@satcompany.com.br), [supervisao.central@satcompany.com.br](mailto:supervisao.central@satcompany.com.br),  
[analista@satcompany.com.br](mailto:analista@satcompany.com.br)

- **Conteúdo:**

Recebemos em nossa central, aviso de sinistro do veículo abaixo, onde estamos em atendimento nesta ocorrência. Posteriormente estaremos encaminhado o relatório completo.

Nome completo do Segurado:  
Telefones para contato:

Data/hora do aviso:  
Data/hora do ocorrido:  
Endereço do ocorrido:  
Marca/Modelo do veículo:  
Placa do veículo:  
Chassi:  
Cor/Ano:

**Obs:** Após recuperação do veículo, encaminhar email informando a recuperação.