

# MANUAL DE ATUAÇÃO

**RECUPERAÇÃO**

**DE**

**MAQUINÁRIOS**

CONFIDENCIAL

## 1. SUMÁRIO

1. Sumário .....	2
2. Objetivo.....	3
3. Contato dos Segurados.....	3
4. Alerta de Jammer.....	3
5. Violação de Bateria.....	4
6. Alerta de Cerca Eletrônica.....	5
7. Perda de Sinal do Equipamento.....	6
8. Busca e Recuperação / Acionamento da Pronta Resposta.....	8
9. Noventena / Sinistros Não Recuperados.....	10
10. Relatório Pós Sinistro.....	10
11. Insertas.....	10
12. Acompanhamento Periódico / CAF: Central de Atendimento ao Frotista.....	10
13. Interrupção do Monitoramento.....	11
14. Instabilidade de Sinal da Operadora.....	12
15. Violação de Equipamento.....	12
16. Passagem de Turnos / Relatório de Atividades.....	12
17. Gestão de Alarmes - Cerca Eletrônica.....	12
18. Tratativas sobre os Equipamentos com Posição Desatualizada.....	13
19. Baixa de Ordem de Serviço de Manutenção.....	13
20. Substituição da Bateria backup.....	14
21. Treinamento e Reciclagem.....	14
22. Fluxograma: Processo de Atuação e Comunicação de Sinistro.....	14
23. Dúvidas sobre o Manual de Atuação.....	15

## **2. OBJETIVO**

O MANUAL DE ATUAÇÃO tem como objetivo principal auxiliar a Sat Company na mitigação dos riscos e na recuperação dos maquinários em eventuais casos de sinistro.

Os procedimentos desenvolvidos buscam promover a agilidade durante as tratativas dos eventos, fator determinante para a recuperação dos maquinários em situação de furto e roubo.

## **3. CONTATO DOS SEGURADOS**

Fundamental a Sat Company manter sempre atualizado o seu banco de dados, os canais de comunicação para contato sempre que necessário com os Segurados.

A Sat Company deverá comunicar imediatamente através dos e-mails abaixo, toda e qualquer tentativa sem sucesso de contato com os Segurados.

Daniel Nohara - [dtnohara@sompo.com.br](mailto:dtnohara@sompo.com.br)

Fernando Andrade – [fasantos@sompo.com.br](mailto:fasantos@sompo.com.br)

## **4. ALERTA DE JAMMER**

Todo equipamento rastreador deve permanecer configurado para identificação imediata da presença de Jammer.

### ***Observações da tecnologia***

*Nos casos onde a comunicação GPRS for comprometida pela ação do Jammer, poderão existir as seguintes situações:*

- *Será gerado o alerta de Jammer, caso o equipamento consiga identificar a ação do Jammer.*
- *A emissão de um alerta de Jammer dependerá da proximidade (até 3km) de um receptor/hospedeiro da máquina sinistrada para existir a comunicação RF Lora*
- *O equipamento deixará de emitir o alerta para a Central fora as exceções acima.*

### **No recebimento do Alerta:**

- Alterar o temporizador GPS/GPRS para emitir posição a cada 30 segundos
- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador
- Acionar o Segurado e verificar a situação

**Caso seja confirmado o sinistro com o Segurado:**

- Providenciar junto ao Segurado todas informações sobre o ocorrido:
  - Data e hora do evento
  - Endereço e local do evento
  - Descrição do evento
- Orientar o Segurado de acionar imediatamente a Polícia informando o roubo/furto do maquinário
- **Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação**

**Caso NÃO seja possível a confirmação do sinistro com o Segurado:**

- Enviar mensagem por SMS, por aplicativo e tentativas de contato telefônico para registro das ligações
- **Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação**

**IMPORTANTE**

**O acionamento da Equipe de Pronto Resposta para início dos procedimentos de busca e recuperação deverá ocorrer dentro do prazo máximo de até 30 minutos, a partir do horário em que foi gerado o alerta.**

**Caso o Alerta persista:**

Mesmo após confirmação da segurança do maquinário com o Segurado, a recepção do alerta persistir:

- Monitorar o maquinário e manter em status de suspeita (prioridade alta no monitoramento do equipamento) até que não seja mais gerado o alerta, para desconsiderar a possibilidade de um possível evento de sinistro em andamento e/ou necessidade de manutenção do equipamento rastreador

**5. VIOLAÇÃO DE BATERIA**

Todo equipamento rastreador deve permanecer configurado para identificação imediata de uma violação de bateria.

**No recebimento do Alerta:**

- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador

- Acionar o Segurado e verificar a situação

**Caso seja confirmado o sinistro com o Segurado:**

- Providenciar junto ao Segurado todas informações sobre o ocorrido:
  - Data e hora do evento
  - Endereço e local do evento
  - Descrição do evento
- Orientar o Segurado de acionar imediatamente a Polícia informando o roubo/furto do maquinário
- Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação

**Caso NÃO seja possível a confirmação do sinistro com o Segurado:**

- Enviar mensagem por SMS, por aplicativo e tentativas de contato telefônico para registro das ligações
- Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação

**IMPORTANTE**

**O acionamento da Equipe de Pronto Resposta para início dos procedimentos de busca e recuperação deverá ocorrer dentro do prazo máximo de até 30 minutos, a partir do horário em que foi gerado o alerta.**

**Caso o Alerta persista:**

Mesmo após confirmação da segurança do maquinário com o Segurado, a recepção do alerta persistir:

- Monitorar o maquinário e manter em status de suspeita (prioridade alta no monitoramento do equipamento) até que não seja mais gerado o alerta, para desconsiderar a possibilidade de um possível evento de sinistro em andamento e/ou necessidade de manutenção do equipamento rastreador

**6. ALERTA DE CERCA ELETRÔNICA**

***Data: 11/01/2021 - Atenção: o recurso de emissão de alerta de Cerca Eletrônica para a Central de Monitoramento encontra-se em desenvolvimento pela Sat Company. Este procedimento terá início assim que concluído este processo.***

O sistema de segurança cerca eletrônica deverá ser aplicado nos Segurados onde a operação permite a devida configuração.

**No recebimento do Alerta:**

- Alterar o temporizador GPS/GPRS para emitir posição a cada 30 segundos
- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador
- Acionar o Segurado e verificar a situação

**Caso seja confirmado o sinistro com o Segurado:**

- Providenciar junto ao Segurado todas informações sobre o ocorrido:
  - Data e hora do evento
  - Endereço e local do evento
  - Descrição do evento
- Orientar o Segurado de acionar imediatamente a Polícia informando o roubo/furto do maquinário
- **Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação**

**Caso NÃO seja possível a confirmação do sinistro com o Segurado:**

- **Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação**

**IMPORTANTE**

**O acionamento da Equipe de Pronto Resposta para início dos procedimentos de busca e recuperação deverá ocorrer dentro do prazo máximo de até 30 minutos, a partir do horário em que foi gerado o alerta.**

**Caso o Alerta persista:**

Mesmo após confirmação da segurança do maquinário com o Segurado, a recepção do alerta persistir:

- Verificar junto ao Segurado as configurações aplicadas na cerca eletrônica e providenciar os ajustes necessários para normalização.

**7. PERDA DE SINAL DO EQUIPAMENTO**

No 3º dia sem o equipamento emitir posição, será iniciado o procedimento abaixo através do CAF (Centro de Atendimento ao Frotista) - Sat Company:

- Reset de rede no chip de comunicação
- Alterar o temporizador GPS/GPRS para emitir posição a cada 30 segundos
- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador
- Analisar na plataforma de gestão do chip de comunicação
- Analisar a área de cobertura
- Acionar o Segurado e verificar a situação

**Caso seja confirmado o sinistro com o Segurado:**

- Providenciar junto ao Segurado todas informações sobre o ocorrido:
  - Data e hora do evento
  - Endereço e local do evento
  - Descrição do evento
- Orientar o Segurado de acionar imediatamente a Polícia informando o roubo/furto do maquinário
- **Acionar imediatamente a Equipe de Pronto Resposta da Sat Company para início dos procedimentos de busca e recuperação**

**Caso NÃO seja possível a confirmação do sinistro com o Segurado:**

- **A Sat Company deverá comunicar imediatamente através dos e-mails abaixo, toda e qualquer tentativa sem sucesso de contato com os Segurados.**

Daniel Nohara - [dtnohara@sompo.com.br](mailto:dtnohara@sompo.com.br)

Fernando Andrade - [fasantos@sompo.com.br](mailto:fasantos@sompo.com.br)

- Monitorar o maquinário em status de suspeita até a normalização ou recebimento da confirmação do evento de sinistro

**Caso persistir a perda de sinal:**

Mesmo após confirmação da segurança do maquinário com o Segurado, o equipamento rastreador permanecer sem emitir posição:

- Alterar o temporizador GPS/GPRS para emitir posição a cada 30 segundos
- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador
- Enviar o comando de reset para o equipamento
- Monitorar o maquinário em status de suspeita até a normalização

**Após o equipamento rastreador ser submetido ao processo acima e ainda permanecer sem emitir posição por mais de 24 horas e/ou expirada a data prevista pelo Segurado para início da utilização do maquinário:**

- Confirmar com o Segurado se o maquinário se encontra em atividade
- Se confirmado a perda de sinal devido sua localização em uma área de sombra, obter junto ao Segurado uma nova previsão de saída do maquinário da área de sombra, manter o maquinário em status de suspeita até a normalização e realizar o registro na plataforma da Sat Company, ratificar com todos detalhes as tratativas realizadas perante o evento para que as informações sejam posteriormente analisadas
- Se confirmado a perda de sinal devido um problema no equipamento, providenciar sua imediata manutenção e realizar o acompanhamento em estado de atenção até a conclusão da manutenção e normalização do posicionamento do equipamento rastreador

### **IMPORTANTE**

**Ratificando entendimentos, em nenhum momento uma ocorrência poderá ficar sem uma tratativa, acompanhamento e solução.**

**Todas as tratativas devem ser registradas na plataforma da Sat Company para posterior análise e emissão de relatórios.**

## **8. BUSCA E RECUPERAÇÃO – ACIONAMENTO DA PRONTA RESPOSTA**

A Equipe de Pronta Resposta da Sat Company, deverá ser acionada em qualquer uma das situações:

- ❖ Alerta de Jammer
- ❖ Alerta de violação de bateria
- ❖ Alerta de Cerca Eletrônica (em desenvolvimento)
- ❖ Aviso do Segurado
- ❖ Aviso da Sompo Seguros
- ❖ Nas demais identificações da Sat Company

Ao ser acionada pela Central de Monitoramento, a Equipe de Pronta Resposta da Sat Company deverá iniciar imediatamente as ações abaixo descritas.

### **Pronta Resposta**

Acionar as equipes de pronta resposta no perímetro de 50km nas regiões metropolitanas, capitais e 300km nas demais regiões a partir do local do sinistro (será

avaliado pela Sat Company o também acionamento de aeronave), transmitindo todas as coordenadas sobre o evento como:

- Número do equipamento rastreador
- Dados da Máquina sinistrada como tipo, modelo, cor e marca
- Data/hora e última posição gerada pelo equipamento rastreador
- Caso a última posição do equipamento tenha sido comprometida, buscar junto ao Segurado todos os detalhes para maior assertividade na recuperação.

### **IMPORTANTE**

O tempo de chegada da Pronta Resposta ao local indicado/sinistro não poderá ser superior à 60 minutos a partir do recebimento do comunicado.

### **Segurança Pública**

- Acionar as Bases Policiais próximas ao local do evento e/ou última posição do equipamento rastreador
- Acionar a Polícia Militar, Rodoviária Federal e Estadual no perímetro de 60 km a partir do local do evento e/ou última posição gerada pelo equipamento rastreador
- Registrar a ocorrência no site da PRF <https://sicop.prf.gov.br/sicop/sinal>
- Transmitir todas as informações as autoridades sobre o evento: dados da máquina como tipo, modelo, cor, marca, data/hora e última posição gerada pelo equipamento rastreador, alertas gerados na Sat Company, indícios e ações já realizadas que levaram a confirmação do fato.

### **IMPORTANTE**

Todas as ações acima a partir do horário da confirmação do sinistro, deverão ocorrer dentro do prazo máximo de até 30 minutos.

### **Acompanhamento do sinistro**

Após serem realizadas as ações definidas acima, através do Grupo **Sompo Máq./Sat Company** criado no aplicativo de mensagens, manter os contatos abaixo informados sobre o andamento das tratativas:

- Daniel Nohara – SOMPO – (11) 94526-7703
- Fernando Andrade – SOMPO – (11) 94226-0675
- Carlos Betancur – SAT COMPANY – (11) 99771-7839
- Jhonatas – SAT COMPANY – (11) 97551-9761
- Central de Monitoramento (24 horas) – SAT COMPANY – (11) 94249-2882 / 95540-1295 / 99501-5506

## **9. NOVENTENA / SINISTROS NÃO RECUPERADOS**

No caso de não localização do maquinário sinistrado, o equipamento rastreador deverá permanecer em status de suspeita por prazo indeterminado, até que se obtenha uma possível atualização da comunicação, onde será gerado imediatamente um pop-up e aviso sonoro ao operador, possibilitando a Sat Company identificar de imediato uma possível emissão de posição do equipamento rastreador e providenciar o acionamento da busca e recuperação do maquinário sinistrado.

**IMPORTANTE: A tentativa de comunicação GRPS deverá permanecer por mais 90 dias a partir da data que ocorreu o sinistro.**

## **10. RELATÓRIO PÓS SINISTRO**

Deverá ser providenciado pela Sat Company no prazo de até 48 horas a partir do horário que ocorreu o sinistro, o Relatório de Sinistro, detalhando todos as tratativas com data e hora de cada ação realizada, da identificação do evento até a finalização das buscas pelo maquinário sinistrado.

Caso sejam identificados por parte da Central de Operações GAPO indícios de possível fraude no sinistro, a equipe de análise e sindicância e inteligência da Sat Company em paralelo dará início ao processo de investigação com prazo máximo de entrega do relatório final até 7 dias a partir da data que ocorreu o sinistro.

## **11. INSERTAS**

A Equipe de Controle e Prevenção de Perdas da Sompo Seguros, irá realizar de forma aleatória o contato periódico com a Central de Operações GAPO (Grupo de Apoio Preventivo Operacional) da Sat Company para confirmação da normalidade dos canais de comunicação e o tempo de resposta. Os contatos serão efetuados por telefone, e-mail e mensagem por aplicativo.

Periodicamente serão realizadas visitas técnicas na Central de Monitoramento Sat Company através de um representante da Equipe de Controle e Prevenção de Perdas da Sompo Seguros.

## **12. ACOMPANHAMENTO PERIÓDICO / CAF: Central de Atendimento ao Frotista**

Nas eventuais situações de perda de sinal onde já confirmado com o Segurado de que o seu maquinário ficará por um longo período desligado, a Sat Company deverá realizar o contato com o Segurado a cada 15 dias para atualização deste status, independente da data prevista pelo Segurado para reutilização do maquinário.

- Realizar o contato com o Segurado para verificar se o último posicionamento na plataforma da Sat Company corresponde a verdadeira localização que se encontra o maquinário
- Buscar junto ao Segurado a ligação do maquinário para atualização do equipamento rastreador e orientá-lo sobre evitar de desligar a bateria da máquina

**Se identificada a divergência de localização e/ou a perda de sinal do equipamento:**

- Alterar o temporizador GPS/GPRS para emitir posição a cada 30 segundos
- Confirmar no Grid de Posições o acionamento e a comunicação RF do equipamento rastreador
- Enviar o comando de reset para o equipamento
- Verificar a estabilidade de comunicação da(s) operadora(s) na região

**Se confirmado a perda de sinal devido um problema no equipamento:**

- Providenciar sua imediata manutenção e realizar o acompanhamento em estado de atenção até a conclusão da manutenção e normalização do posicionamento do equipamento rastreador

**Se identificado que a localização do maquinário for em uma área de sombra:**

- Obter junto ao Segurado uma nova previsão de saída do maquinário da respectiva região
- Manter o maquinário em estado de atenção até a normalização e realizar o registro na plataforma da Sat Company.
- Caso a previsão informada pelo segurado seja superior a 15 dias, a Sat Company deverá considerar a data deste último contato com o Segurado e na chegada do 15º dia caso a comunicação do equipamento ainda não tenha sido restabelecida, realizar novamente este processo.
- Informar ao Segurado que este procedimento se trata de uma medida de segurança para o seu patrimônio.

### **13. INTERRUÇÃO DO MONITORAMENTO**

Para possíveis falhas causadas por falta de energia, rede de telefonia fixa e móvel, casos fortuitos ou de força maior, condições meteorológicas excepcionalmente prejudiciais (chuvas, raios etc.) que venham afetar a continuidade dos serviços de monitoramento, busca e recuperação de maquinários em caso de sinistro, a Sat Company deve disponibilizar de servidor e infraestrutura de contingência adequada para suportar e manter a qualidade dos serviços contratados, até o reestabelecimento

da normalidade em sua Central de Monitoramento. Procedimento existente no PCN (Plano de Continuidade de Negócios) da Sat Company.

#### **14. INSTABILIDADE DE SINAL DA OPERADORA**

Nos casos de instabilidade de comunicação com as operadoras contratadas (TIM e VIVO), a Sat Company deverá apurar junto as operadoras maiores detalhes como regiões afetadas, tempo estimado para recuperação da estabilidade da comunicação e comunicar a Equipe de Controle e Prevenção de Perdas da Sompo Seguros para recebimento das devidas orientações. Procedimento existente no PCN (Plano de Continuidade de Negócios) da Sat Company.

#### **15. VIOLAÇÃO DE EQUIPAMENTO**

Nos casos de desinstalação, reinstalação, manutenção, check list presencial e/ou qualquer outro tipo de situação onde identificada uma possível tentativa e/ou violação do equipamento rastreador, comunicar imediatamente a Equipe de Controle e Prevenção de Perdas da Sompo Seguros para recebimento das devidas orientações.

#### **16. PASSAGEM DE TURNOS / RELATÓRIOS DE ATIVIDADES**

Registrar no Relatório de Atividades – Sat Company, nos períodos de passagem de turno dos operadores, as tratativas em andamento para que sejam acompanhadas pela equipe de Supervisores da Central.

Fundamental a continuidade sem a perda de qualidade principalmente no tempo que são realizadas as ações e tratativas durante alguma ocorrência.

#### **17. GESTÃO DE ALARMES - CERCA ELETRÔNICA**

A Sat Company deverá entrar em contato com o Segurado para confirmar a segurança do maquinário nas seguintes situações:

- Saída da Cerca Eletrônica
- Saída da Cerca Eletrônica em finais de semana
- Saída da Cerca Eletrônica após o expediente

Caso seja confirmado o sinistro, a Central de monitoramento da Sat Company acionará a Equipe de Pronta Resposta para início da busca e recuperação do maquinário.

\*Necessária parametrização como definição do perímetro, os horários de restrição, confirmação com o(s) Segurado(s) sobre o seu modo de operação, para inicialização do procedimento acima.

\*\*Assim que definido os apontamentos destacados acima, este manual será atualizado ratificando a data para o início deste procedimento.

## **18. TRATATIVAS SOBRE OS EQUIPAMENTOS COM POSIÇÃO DESATUALIZADA**

A Sat Company através do CAF – Central de Atendimento ao Frotista, deverá disponibilizar o relatório com as tratativas realizadas sobre as máquinas com equipamentos com posição desatualizada no Grid.

No relatório deverá conter as seguintes informações:

- Número da apólice
- Nome do cliente
- Placa do maquinário
- Chassi
- Data e hora da última posição
- Endereço da última posição
- Latitude e longitude da última posição
- Tipo de evento
- Tratativas e data/hora que foram realizadas

### **SAT COMPANY**

**Este relatório deverá ser encaminhado diariamente à Equipe de Controle e Prevenção de Perdas da Sompo Seguros, até que seja disponibilizado o acesso para extração dos relatórios exatamente com as informações solicitadas acima, através da plataforma da Sat Company.**

## **19. BAIXA DE ORDEM DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO**

Identificada a necessidade de manutenção do equipamento, a Sat Company deverá realizar o contato com o Segurado e providenciar o agendamento da manutenção.

Caso o agendamento da manutenção não tenha sido realizado até o prazo de 15 dias considerando a data de identificação do problema no equipamento, comunicar a Sompo Seguros imediatamente através dos e-mails abaixo e aguardar orientações:

Daniel Nohara - [dtnohara@sompo.com.br](mailto:dtnohara@sompo.com.br)

Fernando Andrade – [fasantos@sompo.com.br](mailto:fasantos@sompo.com.br)

## 20. SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA BACKUP

É responsabilidade da Sat Company controlar e providenciar a substituição da bateria backup de cada equipamento rastreador nas situações onde identificado na bateria backup, qualquer tipo de problema que esteja comprometendo o seu desempenho e a comunicação.

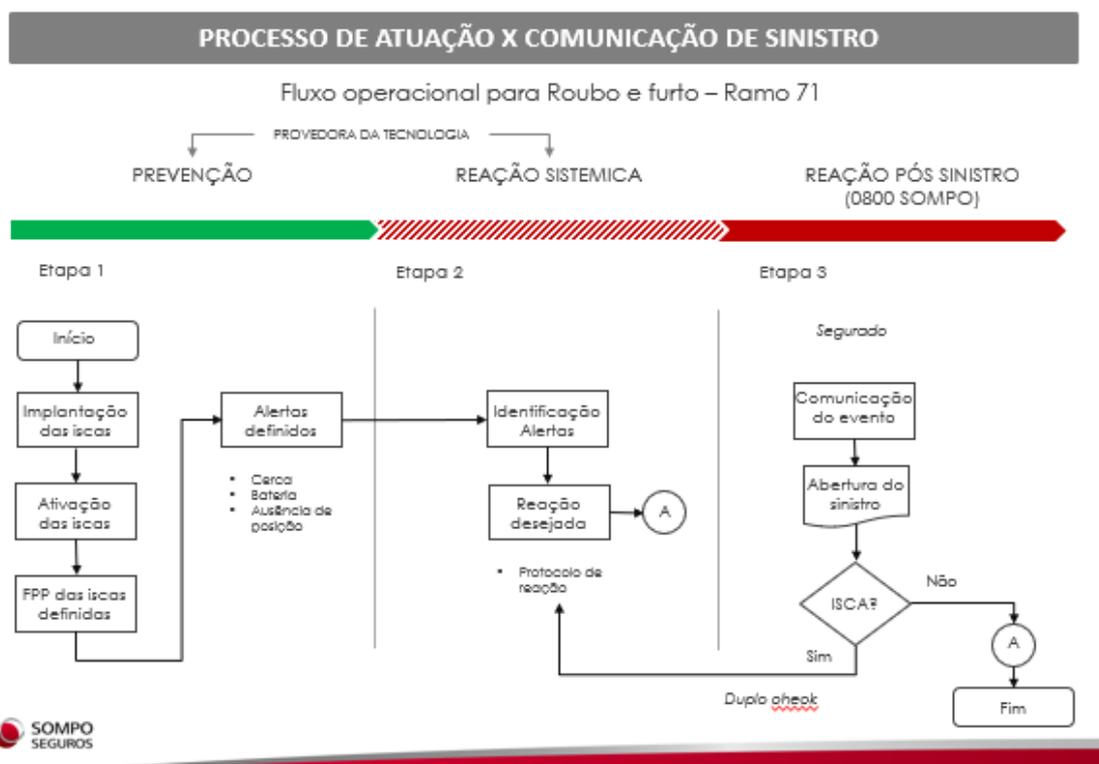
## 21. TREINAMENTO E RECICLAGEM

Fundamental a preparação de todo equipe da Central de Monitoramento para atendimento de um eventual sinistro.

A Sat Company deverá realizar a cada 60 dias um treinamento com base neste Manual de Atuação.

Enviar através de e-mail para a SOMPO Seguros a lista de participantes após cada treinamento.

## 22. FLUXOGRAMA: PROCESSO DE ATUAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE SINISTRO



### **23. DÚVIDAS SOBRE O MANUAL DE ATUAÇÃO**

Em caso de dúvidas sobre este manual escreva para:

#### **Seguradora SOMPO SEGUROS**

Responsável: Daniel Nohara

E-mail: [dtnohara@sompo.com.br](mailto:dtnohara@sompo.com.br)

Responsável: Fernando Andrade

E-mail: [fasantos@sompo.com.br](mailto:fasantos@sompo.com.br)

CONFIDENCIAL