

Atendimento Receptivo – Roubo/Furto

Saudação: Sat Company, nome do operador, bom dia/ boa tarde/ boa noite.

- Emissor informa o roubo/furto.

- O Sr(a). é o(a) proprietário(a) do veículo?

- 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? * (Caso não localizar, solicitar CPF ou CNPJ ou nº do chassi/).

- Cadastro Localizado.

- Localizei o seu cadastro e direcionamos o alerta para a nossa central de operações, porém eu preciso colher algumas informações sobre a ocorrência.
- Verificar item Relato:

-Seguradora/Corretor

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

- Cadastro Localizado.

- Localizei o seu cadastro e direcionamos o alerta para a nossa central de operações, porém eu preciso colher algumas informações sobre a ocorrência.
- O Sr. Poderia nos informar um telefone do condutor/motorista do veículo?
- Iremos entrar em contato com o responsável para dar sequência no atendimento da ocorrência.
- Contatar o segurado.
- O Sr(a). está em local seguro e em condições de nos fornecer algumas informações ou prefere que retornemos o contato posteriormente?

Resposta positiva:

- Verificar item relato.

- Relato

-PARA SITUAÇÕES DE FURTO:

- Qual o endereço em que o veículo foi estacionado? (Endereço número, bairro, cidade estado)
- Qual a data e horário em que o veículo foi deixado no local?
- Qual o motivo pelo qual o veículo foi deixado no local?
- Há outro rastreador instalado no veículo?
- Tem alguma característica que chama a atenção do veículo? (para caminhões perguntar placa da carreta)

- PARA SITUAÇÕES DE ROUBO/ SEGUIDO DE SEQUESTRO:

- Qual o endereço em que ocorreu o roubo? (Endereço com número, bairro, cidade e estado)
- Qual a data e horário da abordagem?
- A abordagem ocorreu com o veículo em movimento ou parado?
- Há outro rastreador instalado no veículo?
- Tem alguma característica que chama a atenção do veículo? (para caminhões perguntar placa da carreta)

*Em caso de sequestro, verificar por quanto tempo permaneceu refém e local em que foi liberado.

Encerramento

- O(a) Sr(a). pode informar dois telefones para contato?
- Agora, é importante o/a Sr Sr(a). 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, lembrando que 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

30min ➡ 1h30min ➡ 24hs ➡ 7d ➡ 14d ➡ 21d ➡ 30d

****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.

- *Por gentileza poderia aguardar só um minuto em linha para avaliar meu atendimento?*
- *Obrigado e tenha um/a ótimo/a dia/tarde/noite!*