Audatex news #35

Zurich Minas Brasil
implanta novo sistema de gestão de sinistros

HDI
automatiza fluxo de vistorias

Grid Import
lidera o mercado de reparação em Guarulhos

Audatex
a Solera company

Grid Import lidera o mercado de reparação em Guarulhos

A Grid Racing Team Autopeças e Serviços Ltda. iniciou as atividades de reparação automotiva no feriado de 1º de maio de 1990. Instalada na Vila Augusta, região central de Guarulhos, a oficina foi uma das primeiras do mercado a contar com uma mulher na direção do negócio. Dona Rose Maria Pereira Garcia administrou por quase 17 anos a empresa criada por seu marido, Roberto Peruci Garcia, que naquela época trabalhava como perito na reguladora Isotec.

Roberto Peruci Garcia, ao centro, com seus filhos e sócios Anderson e Alexandre.

Antes de investir no próprio negócio, Roberto Garcia havia atuado como inspetor de sinistros nas seguradoras Porto Seguro, SulAmérica e Finasa. Mas a paixão pelo setor é mais antiga, já que acompanhava seu avô, pai e tios na Mechanica Garcia, oficina da família que por décadas funcionou no Bom Retiro, em São Paulo.

Roberto Garcia ressalta que "temos tradição em prestação de serviços de qualidade e nos dedicamos ao constante aperfeiçoamento para estarmos na vanguarda do mercado. Quando abrimos a empresa já tínhamos equipamentos de ponta, como solda MIG, Spotter para repuxo e painel trisque de pintura. E, em 94, fomos a primeira oficina da cidade a usar o processo de lixamento a seco com aplicação de massa poliéster. Agora, estamos em uma nova fase da nossa empresa. Com o falecimento da minha esposa, há dois anos, tivemos que reestruturar a nossa vida e a administração da Grid", finaliza Roberto.

Os filhos Alexandre Miguel e Anderson Luiz, que sempre acompanharam os pais no dia a dia da empresa, assumiram o controle do negócio. Alexandre gerencia a produção da oficina e Anderson é responsável pelos setores de compras, finanças e orçamento, contando com o apoio do pai na área comercial.

Sérgio "Teto", na mecânica há dez anos.

Trajetória da Grid Import

A empresa abriu suas portas em 1990, na Rua Cônego Valadão, em Guarulhos, quando Roberto Garcia comprou a Duda Car, que trabalhava com carros de corrida. Naquela ocasião, por influência de um pôster afixado na revista de automobilismo de competição GRID, Roberto mudou o nome da oficina para Grid Racing Team, que passou a ser conhecida no mercado apenas como "Grid". Quatro anos depois, com a abertura da importação do governo Collor, a oficina ganhou o sobrenome de fantasia "Import".

Em 1999, a Grid Import mudou-se para a Rua da Cantareira, também na Vila Augusta, para um imóvel de 1.000 m². Há cinco anos, dobrou a área de trabalho com a transferência dos setores de recepção, funilaria, mecânica e finalização de serviços para um outro imóvel de 1.000 m², na Rua João Rodrigues de Miranda, onde funcionava a assistência técnica de uma concessionária Audi. O setor de pintura foi mantido na Rua da Cantareira, no número 205, distante apenas 100 metros da nova unidade. Para ampliar a capacidade de trabalho, além de alugar o imóvel a Grid Import adquiriu todos os equipamentos da Audi, incluindo mesa de estiramento, solda ponto BAND18 e solapeira pneumática.

Para Alexandre Miguel, o diferencial da empresa está "na agilidade e na qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. Temos equipamentos de ponta e uma equipe bem treinada que trabalha na Grid há muitos anos".

A Grid Import conta com 29 funcionários, que participaram de treinamentos internos, promovidos por 3M, Norton, tintas PPG e Saimatec, fabricantes de produtos e equipamentos usados na empresa.

Em média são atendidos entre 80 e 100 veículos por mês, de clientes particulares e de seguradoras. A empresa trabalha com todas as companhias de seguro, sendo oficina referenciada da Generali, da Marítima e da SulAmérica.

A Grid é usuária do sistema de orçamentação da Audatex desde a abertura da empresa. Anderson Luiz explica que "é muito fácil e rápido fazer um orçamento com o sistema da Audatex; ele é bem prático e agiliza a transmissão das imagens para a seguradora. Em cinco minutos fazemos um orçamento e no máximo em duas horas recebemos o retorno da vistoria com a aprovação para a execução do serviço".

Para ampliar ainda mais a qualidade dos serviços e a capacidade de atendimento, a empresa comprou um terreno, também na Vila Augusta, para implantar uma sede própria com 2.500 m². O projeto, desenvolvido pelo arquiteto Riccardo Olivate, está em fase de aprovação na Prefeitura de Guarulhos. A construção será feita em três anos.

Dona Rose, o coração da Grid durante 17 anos, com a família.

HDI automatiza o fluxo de vistoria e agiliza a liquidação de sinistros

A HDI, que conta com 950 mil itens segurados e realiza 132 mil sinistros/ano no mercado brasileiro, investe na automatização completa do fluxo da vistoria de perda parcial de veículos com a implantação das soluções de Liberação de Reparos e de Notas Fiscais da Audatex.

"Essas novas ferramentas agregarão mais agilidade, produtividade e padronização no processo de autorização de reparos e de pagamento das oficinas, eliminando atividades manuais do processo e também divergências de valores, regras de faturamento e encaminhamento da nota fiscal", ressalta Carlos Alberto Collino, diretor de Sinistros da HDI.

A definição do escopo do projeto da HDI começou em agosto de 2008, e em novembro do mesmo ano foi iniciada a primeira fase de operação, com o lançamento de notas fiscais no Audatex Web nas cerca de 140 oficinas Bate-Pronto.

O desenvolvimento e a otimização do projeto foram definidos pela equipe de Operações de Sinistros Auto da HDI, gerenciada por Yoshiko Shimono, em parceria com a equipe de Projetos da Audatex.

Além da possibilidade de lançar notas fiscais e consultar o processo liberado pela seguradora, na HDI o Audatex Web tem um diferencial que permite às oficinas visualizar on-line o local correto de emissão da nota fiscal e de envio do físico dessa nota, o que elimina e-mails e ligações para o analista ou 0800 da companhia para verificar o status do sinistro. Desta forma, evita-se o atraso no pagamento dos serviços prestados, decorrente do envio da nota fiscal para o endereço errado.

Audatex apresenta funcionalidades das novas ferramentas no evento em São Paulo.

Em 16 de março deste ano foi iniciada a segunda fase do projeto, na Regional de Sinistros Paraná e nas unidades Bate-Pronto de Curitiba e do interior do Paraná, com ampliação ao longo do mês para as oficinas referenciadas do Brasil. A previsão é que até maio todas as oficinas referenciadas, cerca de 500, estejam integradas ao processo.

Desde março, os analistas da HDI também estão efetivando, via Audatex Web, a liberação dos reparos para os processos não-autorizados, o que gera um e-mail automático de confirmação para a oficina. Também nesse mês começou o procedimento de envio automático de e-mail da seguradora para a oficina, confirmando a liberação de reparos.

Desde abril a operação das novas ferramentas foi estendida para as demais regionais, com treinamento para as 700 oficinas concessionárias da companhia.

Evento em São Paulo

A cada três meses, a diretoria de sinistros da HDI promove, em São Paulo, uma reunião com os gerentes e coordenadores de sinistros das sete regionais da companhia para avaliação de performance, definição de estratégias para o ano e de ações para a melhoria contínua de processos e sistemas da área.

No encontro do primeiro trimestre de 2009, realizado no dia 27 de março no HDI Bate-Pronto da Avenida Ibirapuera, foi feita uma apresentação das ferramentas de Liberação de Reparos e Notas Fiscais por Luiz Fernando Nassif, Rodrigo Hernandes e Rafael Correia, da Audatex. Além das informações técnicas para operacionalização das novas ferramentas, a Audatex comunicou que o help desk da empresa conta com profissionais dedicados exclusivamente para o atendimento de dúvidas da operação de notas fiscais, de profissionais da HDI e das oficinas parceiras.

Na oportunidade, Carlos Alberto Collino divulgou para a equipe de sinistros as futuras ações do projeto que prevê a atualização automática dos dados da liberação de reparos na Agenda do Sistema Call Center HDI, a integração dos dados da nota fiscal com o Sistema HANS HDI e a possibilidade de ser visualizada a imagem da nota fiscal digitalizada na Lupa de Documentos do processo.

Carlos Alberto Collino (ao centro, de terno) com a equipe de Sinistros que participou do evento em março. Da esquerda para a direita: Viviane Ross dos Santos, Carmen Lucia Pacheco da Silva, Nelson Leandro de Oliveira Nunes, Karla Salviati Schiavetto da Costa, Ana Cristina Tanucci Viana Menezes, Charles Cordeiro de Campos, Marcelo Cerqueira, Marilene Pereira Dias Moda, Margareth de Souza Santos, Luiz Rogerio Lobo Borba, Luciana Santiago Coelho, Leila Maria Ferreira Gomes, Juliana Lira Oliveira Carneiro de Mendonça, Yoshiko Shimono, Mariana Silveira, Frank Nelson Ohi, Adonai Singh de Mello, Edson Luiz Luceiro de Oliveira, Ralf Sachtleben, Paulo Renato Braga Faria.

Zurich Minas Brasil implanta novo sistema de gestão de sinistros

No final do ano passado, a Zurich Brasil Seguros adquiriu o controle acionário da Companhia de Seguros Minas Brasil, ampliando os serviços oferecidos e passando a atuar fortemente no mercado de seguros massificados de automóveis.

"Implantaremos serviços inovadores no mercado brasileiro e ampliaremos a agilidade no atendimento, incluindo tratamento diferenciado para sinistros mais simples, que representam cerca de 70% dos processos, e que podem ser finalizados muito mais rapidamente. Este procedimento já é adotado há dois anos na Zurich e, em breve, estará disponível para os clientes da Minas Brasil", conta José Vicente Gomes da Silva, diretor de Sinistros da Zurich Minas Brasil.

A Zurich Minas Brasil dispõe de 50 sucursais próprias e 5.000 corretores ativos, de Norte a Sul do País. A companhia cobre 70% do território brasileiro, tendo como praças mais desenvolvidas Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo. Conta com 150 mil itens segurados e contabiliza 35 mil sinistros/ano, sendo 23 mil de veículos.

José Gomes pontua que "um dos nossos objetivos é retomar o posto de primeira seguradora do mercado mineiro, agregando à marca Minas Brasil a expertise internacional e o estilo de gestão da Zurich, com total atenção não só com o segurado, mas também com os provedores da companhia, que incluem as oficinas, os vistoriadores, os fornecedores de soluções eletrônicas e de peças".

Para que tudo seja muito mais rápido, tanto para os segurados quanto para os provedores, a Zurich Minas Brasil está implantando várias soluções da Audatex, que tornarão o processo de sinistro totalmente eletrônico.

Gerenciamento eletrônico de sinistros

A Minas Brasil é usuária do Sistema Audatex desde setembro de 2002. Com a unificação dos processos das duas empresas, iniciada em dezembro do ano passado, o sistema de orçamentação foi implantado também na Zurich e já está operando em toda a companhia, com integração completa para pedido, complemento e retorno de vistorias.

Além do Sistema Audatex, a Zurich Minas Brasil adotou as soluções de Integração de Entrada e Saída (troca de informações com os sistemas administrativos da Zurich e Minas Brasil), Rules Check (regras que automatizam a análise e a validação dos processos pela seguradora), Fornecimento de Peças (fornecimento automático de peças para as oficinas com mediação da Inpart), Audatex Web (acompanhamento on-line do status dos sinistros) e Notas Fiscais (lançamento eletrônico de notas fiscais pelas oficinas).

José Vicente Gomes da Silva

"O Sistema Audatex é uma forma lógica, precisa, ágil e automática para definir a extensão dos danos de veículos sinistrados e, consequentemente, custear a reparação desses danos. A transparência e a agilidade no processo conquistam a confiança dos parceiros e a satisfação dos clientes".

José Vicente Gomes da Silva - Diretor de Sinistros

Com a utilização dessas soluções eletrônicas, a seguradora tem por objetivo "ampliar a qualidade de serviço, ganhar produtividade interna, aplicar a totalidade do conceito de gestão de sinistros e dos indicadores de performance do Grupo Zurich, ter maior velocidade em sinistros, proporcionar integração com oficinas - que recebem o pagamento mais rapidamente com a inserção eletrônica de notas fiscais - e facilitar a integração com todos os provedores da empresa da rede de sinistros", explica José Gomes.

Até maio, todas as oficinas parceiras, cerca de 400, estarão integradas ao novo modelo de gerenciamento de sinistro de automóveis da seguradora, totalmente via eletrônica, que permite às empresas de reparação não só receber as solicitações de vistorias rapidamente, como também o pagamento logo após a conclusão dos serviços.

A Zurich Brasil Seguros, uma das 20 maiores seguradoras brasileiras no ramo não-vida, está presente no País desde 1982. A companhia faz parte do Grupo Zurich, fundado em 1872, na Suíça, e que hoje atua em mais de 170 países.

Com a aquisição da Minas Brasil, fundada por um grupo de empresários mineiros em 1938, a nova empresa agrega a credibilidade conquistada em mais de 70 anos de atuação no mercado brasileiro, assim como uma carteira significativa de seguros para pessoas físicas.

A Zurich Minas Brasil dispõe atualmente de uma gama abrangente de seguros, que inclui produtos nas áreas de riscos patrimoniais, transportes, responsabilidade civil geral, viagens corporativas, riscos de engenharia e massificados (automóvel, residência, acidentes pessoais, prestamista, perda e roubo, desemprego e seguro-viagem). A companhia atua também na área financeira, oferecendo seguros de responsabilidade civil para executivos, abertura de capital, práticas trabalhistas, fraudes corporativas e prestação de serviços, além de coberturas específicas para empresas de tecnologia e telecomunicações.

José Gomes conta que "os nossos principais diferenciais são o amplo espectro de produtos e serviços que correspondem às necessidades de cada segmento onde atuam nossos clientes, o constante intercâmbio de informações entre nossas unidades internacionais em busca das soluções mais efetivas para cada novo desafio, profissionais altamente qualificados, tradição em soluções inovadoras desenhadas especialmente para cada cliente e um portfólio balanceado de produtos por linha de negócios e também geograficamente".

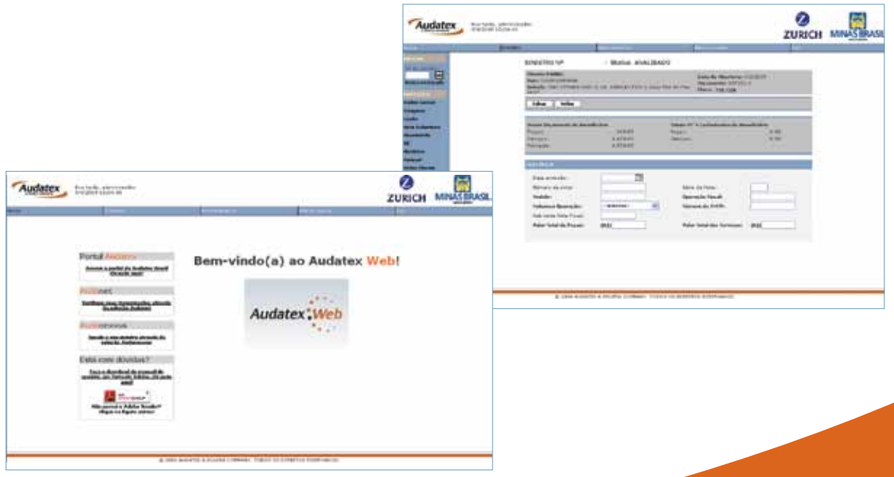
Entre os serviços inovadores da companhia destaca-se o atendimento "in loco" de sinistros. Com este serviço, os segurados da Zurich Minas Brasil são atendidos por um profissional que se desloca imediatamente até o local da batida. Disponível 24 horas por dia, sete dias da semana, esse serviço especial conta com uma equipe exclusiva de 20 profissionais para dar suporte nas cidades de Belo Horizonte e São Paulo. Nesse atendimento prévio do sinistro, o segurado recebe informações relativas à cobertura e assessoria para o encaminhamento correto do processo de sinistro, com orientações para o segurado e o terceiro envolvido no acidente.

Com o atendimento "in loco", o processo é muito mais rápido, eliminando outras formalidades que exigem tempo, como o registro de Boletim de Ocorrência e o envio do documento para a seguradora. "Diminuímos o stress decorrente de um sinistro e facilitamos a aprovação do reparo para nosso segurado", completa José Gomes.

Em qualquer localidade do País que aconteça o sinistro, o atendimento também é feito pelo call center da empresa, que além de orientar os segurados e terceiros sobre os procedimentos também registra os dados do sinistro, que serão automaticamente encaminhados para a vistoria.

ZURICH

MINAS BRASIL
SEGURADORA



Recuperação na venda de automóveis

Mesmo com a crise na economia mundial, a venda de automóveis novos no Brasil cresceu em março deste ano, impulsionada pela redução do IPI. Ao longo do mês, foram licenciados 271,4 mil veículos, volume 36,2% maior que em fevereiro passado, quando foi registrado o licenciamento de 199,4 mil unidades.

O volume de autoveículos licenciados em março deste ano foi também 16,9% maior que o registrado no mesmo mês do ano passado.

Conforme dados da Anfavea – Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos –, em março de 2009 foram produzidos 272,4 mil autoveículos, um crescimento de 34,2% em comparação com fevereiro último, quando foram produzidas 202,9 mil unidades. Contudo, a produção em março de 2009 foi 4% menor que no mesmo mês de 2008, quando foram produzidas 283,7 mil unidades. (Fonte: Carta da Anfavea)

AUTOMEC recebe 62 mil visitantes

A AUTOMEC - Feira Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços, tradicional evento do setor automotivo realizado de 14 a 18 de abril, no Pavilhão de Exposições do Anhembi, em São Paulo, recebeu mais de 62 mil visitantes, de 30 países.

A 9ª edição da AUTOMEC reuniu 968 expositores nacionais e internacionais, que apresentaram as novidades de peças, equipamentos e serviços do mercado automotivo.

Principal evento do setor na América Latina, a AUTOMEC tem o apoio do SINDIPEÇAS (Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores) e o co-apoio da ABRIVE (Associação Brasileira das Reparadoras Independentes de Veículos), ANDAP (Associação Nacional dos Distribuidores de Autopeças), SICAP (Sindicato do Comércio Atacadista de Peças e Acessórios para Veículos de São Paulo), SINCOPEÇAS (Sindicato do Comércio Varejista de Peças e Acessórios para Veículos no Estado de São Paulo) e SINDIREPA-SP (Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo).

Honda lança moto flex

A Honda do Brasil lançou em março a CG 150 Titan Mix, a primeira motocicleta do mundo equipada com motor bicombustível. O novo modelo, que pode rodar tanto com gasolina como com álcool, está à venda no mercado brasileiro em três versões: KS (R$ 6.340), ES (R$ 6.890) e ESD (R$ 7.290).

A empresa adotou o nome Mix porque o sistema não permite o uso apenas de álcool com temperaturas abaixo de 15º, situação que exige pelo menos 20% de gasolina no tanque. Para monitorar a proporção disponível dos dois combustíveis, há duas lâmpadas no painel da motocicleta.

A previsão da Honda é que sejam produzidas mensalmente 16 mil unidades de motocicletas Mix e mais 16 mil com motor a gasolina.

CG 150 Titan Mix – a primeira moto flex do mundo.

Programa de gerenciamento de acidentes da Mercedes-Benz

Nestes primeiros meses do ano, a Mercedes-Benz promoveu mais cinco eventos do programa de Gerenciamento de Acidentes de Veículos Comerciais para seus parceiros do mercado de reparação.

O programa, que é uma proposta mundial da montadora, visa a garantir às seguradoras o menor custo de reparação do mercado, e ao cliente que o seu veículo será reparado conforme os padrões de fábrica, com a utilização de mão-de-obra especializada e de peças genuínas.

As apresentações da proposta foram feitas por Sérgio Vendite, da área de Pós-Vendas da Mercedes-Benz, para profissionais de companhias de seguro e de reguladoras de São Paulo, Recife, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, em março, e de Brasília, em abril.

Sérgio Vendite apresenta em Brasília o Programa de Gerenciamento de Acidentes.

Parceiros da Mercedes-Benz em Recife participam do evento realizado em março.

Parceiros da Mercedes-Benz e organizadores do evento em Curitiba.

Participantes do encontro de Porto Alegre.

Tokio Marine comemora 50 anos no Brasil

Em 2009, a Tokio Marine completa 50 anos de história no Brasil e celebra uma trajetória de sucesso, conquistada com forte atuação em todas a regiões geográficas, posicionando-se entre os maiores grupos seguradores do País.

Ao longo deste ano serão desenvolvidas diversas ações especiais para comemorar a data e fortalecer a marca da Tokio Marine junto a clientes, corretores e ao mercado em geral.

Em março, a Tokio Marine promoveu o Encontro de Corretores Diamante, quando uma delegação composta por cerca de 200 pessoas foi para Dubai, nos Emirados Árabes, um dos destinos turísticos mais desejados da atualidade.

Em julho, no mês do aniversário, será realizado um evento solene, com a presença do presidente mundial da Tokio Marine, Shuzo Sumi, e a participação de executivos e personalidades do mercado segurador.

Destaques da trajetória da empresa:

1959 - A Tokio Marine & Nichido Fire inicia suas atividades no Brasil

1972 - Assume o controle acionário da Companhia de Seguros Terrestres União Comercial dos Varejistas. Nesta época, adota o nome de América Latina Companhia de Seguros

2001 - A razão social da empresa passa a ser Tokio Marine Brasil Seguradora S/A

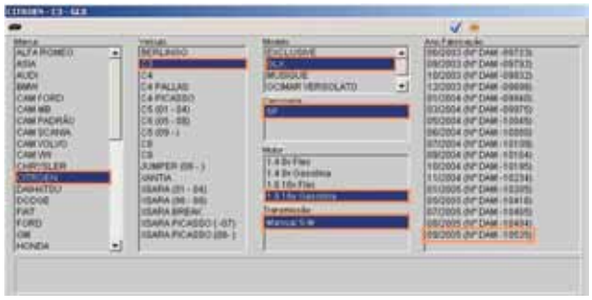
2005 - A Tokio Marine adquire 100% da carteira de ramos elementares da Real Seguros, do Grupo ABN Amro

Auda dicas de sistema

Seleção do Veículo e Opcionais de modelos Audapad

1 - Para iniciar o orçamento, selecione a **Marca**, o **Veículo**, o **Modelo**, a **Carroceria**, o **Motor**, a **Transmissão** e o **Ano de Fabricação**.

A seleção correta do veículo é imprescindível para a realização do orçamento, pois a escolha dos códigos e preços depende desses dados.

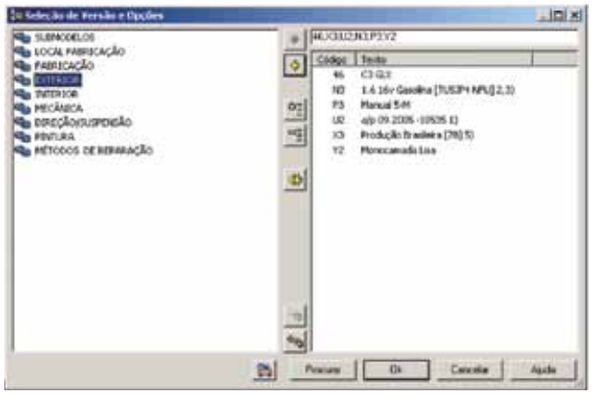


Importante: O campo **Ano de Fabricação** poderá trazer informações adicionais do veículo, como ano-modelo, a numeração do chassi ou a numeração de fabricação do veículo, conforme catálogo técnico da montadora.

2 - Quando a seleção dos itens for concluída, será exibida a tela **Seleção de Versão e Opções**, na qual deverão ser selecionados os opcionais de interesse.

Observe que à direita da tela é mostrado o que já foi selecionado (Veículo, Modelo, Motor, Transmissão, Ano de Fabricação e Tipo de Pintura) e à esquerda é exibida a relação de opcionais possíveis para o veículo escolhido.

Para agilizar o processo sugerimos que sejam selecionados apenas os opcionais referentes ao sinistro.



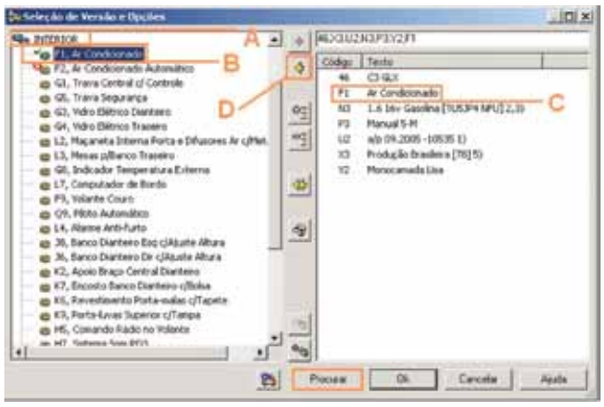
3 - Acompanhe o passo-a-passo para inserir o opcional no sistema de um veículo que teve o **Ar Condicionado** danificado no sinistro:

A: Para selecionar o Ar Condicionado do veículo, dê um duplo clique em cima da região **INTERIOR**.

B: A seguir, efetue um duplo clique em cima do opcional **f1**, **Ar condicionado**.

C: Observe que o opcional selecionado está do lado esquerdo da tela, juntamente com as outras partes selecionadas do veículo.

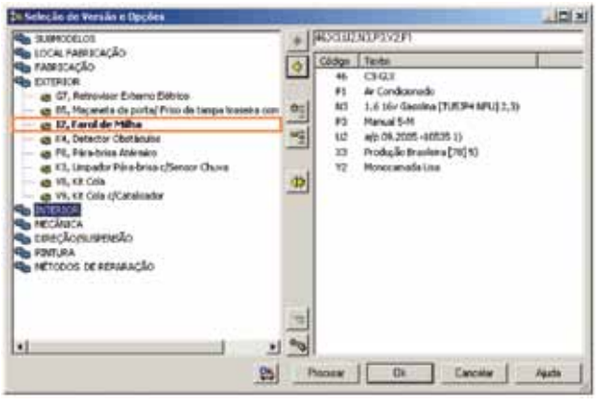
D: Para excluir um determinado opcional, clique no item do lado direito e em seguida clique na seta amarela virada para a esquerda (apagar), conforme a figura abaixo:



4 - Para facilitar a localização dos opcionais de interesse, use o botão **Procurar**, localizado no rodapé da tela, que ao ser clicado abrirá o pop-up **Procurar Peças**.

5 - Digitar o opcional de interesse, podendo ser uma descrição parcial como no exemplo, em que foi escrito apenas "**farol**" em vez de **farol de milha**.

6 – Depois de digitar o opcional desejado, clique em **Procurar**. Com isso, a região contendo o item será exibida, com o acessório listado em negrito.



7 - A seguir, para confirmar a inclusão do opcional é preciso efetuar um duplo clique sobre o item selecionado.

8 - E para finalizar esta fase do processo, clique em **OK** e prossiga com o orçamento.

A precisão do orçamento depende de uma seleção correta dos equipamentos e opcionais envolvidos na reparação.

Audatex a Solera company

Nº 35 – abril de 2009
Audatex News é uma publicação bimestral da Audatex Brasil Serviços Ltda.
Rua Gomes de Carvalho, 1.510 - 3º andar - V. Olímpia - São Paulo - SP - Tel.: 11 3474-0300
Comentários e Sugestões: marketing@audatex.com.br
Conteúdo Editorial: Profession Comunicações - www.profession.com.br
Projeto Gráfico: *{wats}* - www.watscom.net
Fotos: Fábio Nunes/Arquivo Mercedes-Benz/Divulgação Honda/Divulgação Tokio Marine