



PRÊMIO ANSP 2005

RAVE

***Retorno Acelerado de Vistoria
Eletrônica***

RAVE

Retorno Acelerado de Vistoria Eletrônica

A busca por diferenciais em um mercado extremamente competitivo, tem levado as empresas pelo mundo a criar não só novos produtos e serviços, mas soluções para problemas já conhecidos ou maneiras diferentes de tratar assuntos até então aceitos como normais.

Da mesma forma o nível de exigência dos clientes das seguradoras, no que se refere a qualidade dos serviços, aliada a rapidez no atendimento, aumentou. Isso resulta na necessidade de se criar melhores caminhos.

Dentro desse último contexto, a Jopema vem desenvolvendo ferramentas informatizadas no sentido de melhorar, não só o atendimento das vistorias, mas também os tempos na sua operação.

Com esse objetivo, de reduzir o tempo de devolução das vistorias de sinistro que realiza, a Jopema criou o RAVE – Retorno Acelerado de Vistoria Eletrônica.

O PROBLEMA

Historicamente os pedidos de vistorias das seguradoras, para serem realizados pelas reguladoras, eram retirados fisicamente na sede das seguradoras. Com o tempo essas solicitações passaram a chegar por telefone, fax e mais recentemente por email.

Como padrão geral essas vistorias eram atendidas, de acordo com o local e distancia, em 24, 48 ou 72h. Os laudos utilizados eram fabricados em gráfica e preenchidos manualmente pelo vistoriador, que também anexava (colava) as fotos do bem sinistrado, fotos essas resultantes de maquinas fotográficas convencionais.

Após sua realização, essas vistorias retornavam (fisicamente) para a seguradora solicitante em 24h, ou mais, dependendo novamente do local e distancia do atendimento. Isso significa que na melhor hipótese, uma vistoria solicitada em uma 2^a. feira, para ser realizada em uma capital como São Paulo, era atendida na 3^a. feira e devolvida para a seguradora na 4^a. feira. Ou seja, a devolução ocorria sempre 48h depois do pedido.

Nos últimos anos, principalmente para vistorias de sinistros de automóvel, o mercado adotou a utilização de notebooks, e sistemas de orçamentação eletrônica, que passaram a ser a ferramenta de elaboração de laudos e fotos. Isso significa que os antigos laudos manuais e fotos convencionais, foram substituídos por laudos preenchidos na tela do computador e fotos digitais.

Isso trouxe um ganho significativo na realização das vistorias, no que se refere a padronização dos laudos e formulários utilizados para a elaboração de uma vistoria. O banco de dados contendo códigos das peças, preços e tempos de troca (fabrica), permitiram uma agilização no momento da negociação junto à oficina.

Porem, apesar do alto investimento para sairmos da fase dos laudos manuais para laudos eletrônicos, o que significa equipar o vistoriador com notebooks, impressoras portáteis e câmeras digitais, além dos custos com servidores de alta capacidade, sistemas de gerenciamento por rede, custos de transmissão eletrônica, treinamento de pessoal, entre outros, o fator tempo não se alterou.

Continuávamos a receber pedidos na 2^a. feira (eletronicamente) ate o final do expediente, eram incluídos no sistema, nosso vistoriador retirava eletronicamente em seu notebook na 3^a. feira cedo, via rede interna da Jopema. Realizava no mesmo dia e devolvia, da mesma forma que retirou, na 4^a. feira cedo, para que pudéssemos supervisionar os trabalhos e enviá-los para a seguradora solicitante. *Não houve ganho de tempo.*

A SOLUÇÃO

Como poderíamos, utilizando esses recursos tecnológicos incorporados ao processo, diminuir os tempos e entregar a vistoria realizada antes do esperado pela seguradora?

No primeiro momento os vistoriadores, já devidamente equipados com notebooks, passaram a retornar para a Jopema no final do dia e devolver as vistorias. Dessa forma as mesmas poderiam ser supervisionadas e transmitidas durante a madrugada, pois também alteramos o horário de trabalho dos analistas e supervisores. Na manhã do dia seguinte grande parte das vistorias já estavam nas seguradoras respectivas.

Porem, o resultado ainda não era o suficiente em termos de tempo.

A solução foi buscar uma forma na qual o vistoriador pudesse conectar seu notebook a internet, remotamente, ainda na oficina. Assim ele poderia transmitir a mesma, logo após a realização, direto para os supervisores da Jopema.

As opções para esse tipo de conexão, existentes no mercado, variavam entre aquelas de baixa velocidade de transmissão ou aquelas com custo elevado que impossibilitavam sua utilização.

Após meses com testes e avaliações de desempenho com as empresas de telefonia móvel, a escolha ficou com a operadora Claro, que oferecia conexão por GPRS, utilizando a banda larga EDGE. Todos os vistoriadores receberam um telefone celular com esse tipo de conexão, e a ligação com o notebook era feita com a utilização de "bluetooth", ao invés de cabos.

Nossa equipe passou então a ter a desejada conexão remota com a internet. Possibilitando a transmissão das vistorias no momento seguinte de sua realização direto para os supervisores da Jopema.

O RESULTADO

O resultado alcançado foi que ao terminar a regulação do sinistro na oficina, o vistoriador se conecta seu notebook a internet, utilizando o "bluetooth" e celular, podendo dessa forma transmitir a vistoria no mesmo momento para a Jopema.

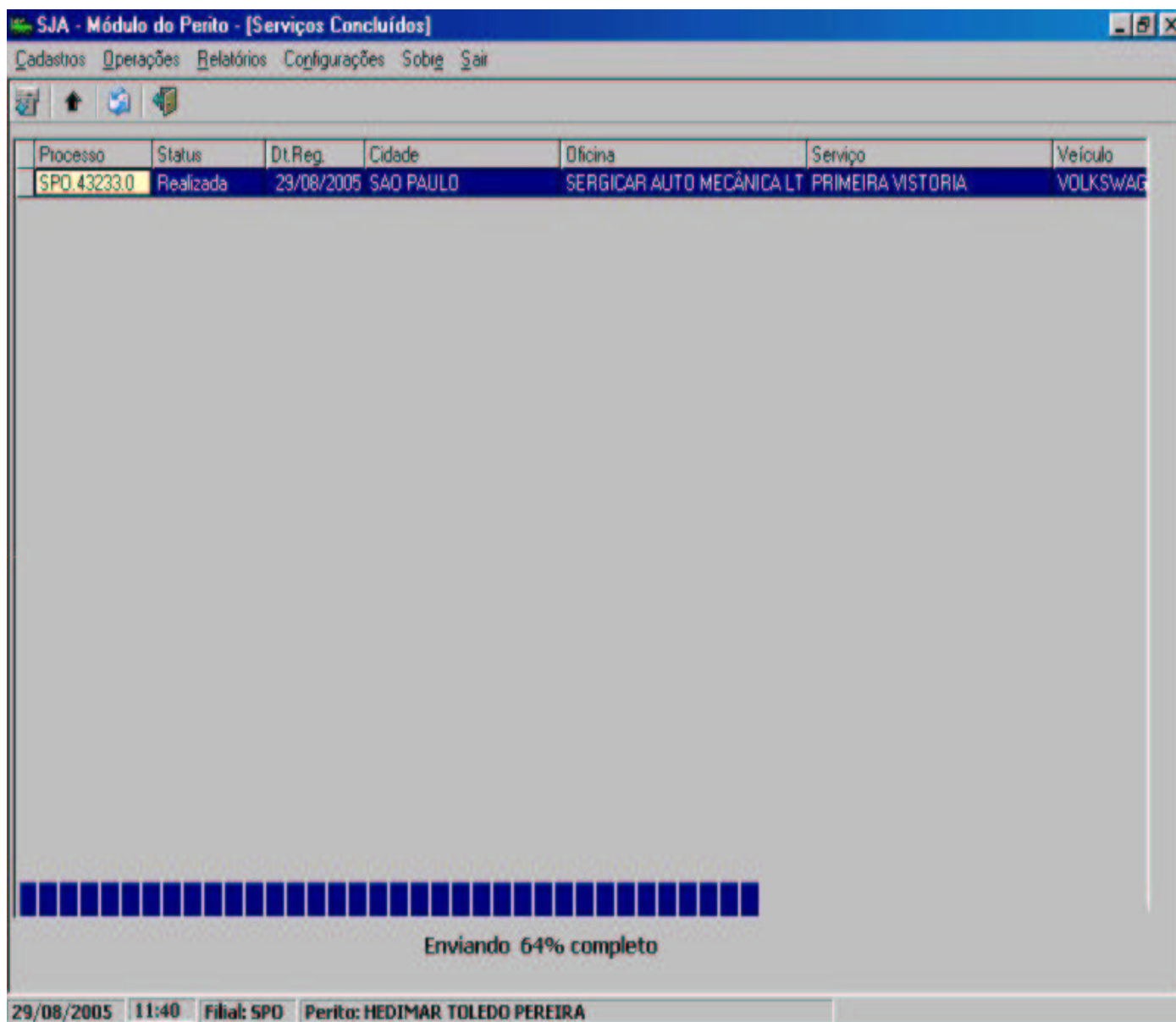
Em seguida os supervisores e analistas da Jopema, já de posse dessas vistorias, realizam as verificações necessárias e imediatamente liberam para que sejam enviadas para a seguradora cliente.

Na prática grande parte daquelas vistorias citadas no exemplo, solicitadas na 2ª. feira à tarde, e realizadas na 3ª. feira cedo, passaram a ser enviadas no mesmo momento para a Jopema e em seguida para o cliente, que as recebem ainda na 3ª. feira pela manhã. Isso pode significar uma antecipação de até 32h na devolução esperada pela seguradora cliente, que também passa a tratar esse sinistro antes do prazo esperado e oferece o atendimento ao segurado, e terceiro, muito mais rápido.

Dependendo da região podemos enfrentar a "falta de sinal", impossibilitando a transmissão imediata. Isso significa que o envio ocorrerá na região seguinte do roteiro do vistoriador, ou até no final do dia. Mesmo assim o índice de vistorias transmitidas ao longo do mesmo dia tem ficado entre 75 e 80%.

Acreditamos que com a concorrência existente entre as operadoras de telefonia móvel, aliada a seus projetos de evolução, teremos aumento da área de cobertura e na velocidade da conexão, e demais melhorias, que resultarão em ganhos diretos para o RAVE e conseqüentemente para o mercado de seguros.

Seguem abaixo alguns documentos (gráficos e telas) do Sistema RAVE demonstrando sua atuação e resultados.



Tela do notebook do vistoriador HEDIMAR TOLEDO, demonstrando uma transmissão de vistoria as 11:40h do dia 29/08, direto da oficina para a Jopema, através do Sistema RAVE.

Sistema Jopema de Automóvel

Cadastros Operações Relatórios Transferência Faturamento Sobre Sair

Controle de Baixa

Executora: CAS PED PPT RJO RPO SJC SJO SPA SPO

Seguradora:

Perito:

Programada: 29/08/2005 à 29/08/2005

Com Importação Sem Importação

Parâmetros para Geração do Relatório

Sintético Analítico

Sem Baixa Baixadas Listar Processos sem baixa

Perito	Qtde	Baixadas	S/Baixa	Processos s/baixa
ALESSANDRO NEVES PADILHA	15	15	0	
ALEXANDRE DIAS	14	6	8	SPO.29952.5,SPO.42649.1,SPO.42776.1,SPO.42956.0,SPO.43038.1,SPO.4
ALEXANDRO DE CARVALHO ROQUE	6	6	0	
ANDERSON GALBIATI DE SOUZA	11	11	0	
ANDRE AGUIAR GOMES	13	13	0	
ANDRE LUIZ DOS SANTOS BARROS	11	9	2	SPO.41811.1,SPO.43282.0
ARLEI CLEMENTE	15	9	6	SPO.36830.2,SPO.36832.4,SPO.38374.2,SPO.40984.1,SPO.42217.1,SPO.4
CAIO HENRIQUE DOS SANTOS	14	14	0	
CARLOS ROGÉRIO RODRIGUES	15	15	0	
DANIEL KLAHOLD LIPPI	15	15	0	
DAVID FERRETO FIGUEIREDO	15	9	6	SPO.42979.0,SPO.43089.0,SPO.43124.0,SPO.43153.0,SPO.43169.0,SPO.4

Total Gerat: 485
 Total Baixadas: 405 **Rave: 81% (328)** Interna: 19% (77)
 Total S.Baixadas: 80 (16%)

Total de Peritos: 40
 Média por Perito: 12,13

F8 - Imprimir | ESC - Sair

29/08/2005 18:20 Usuário: ROBERTO MACÉA

Tela do sistema interno da Jopema demonstrando o controle de chegada das vistorias. No destaque se pode verificar que 81% das vistorias em 29/08 voltaram via RAVE ao longo do dia.

\\sjacon\sjacon\html\RelConfBaixaAnalitico.htm - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: \\sjacon\sjacon\html\RelConfBaixaAnalitico.htm

JOPEMA
Reguladora de Sinistros

RELATÓRIO DE CONFERÊNCIA DAS BAIXAS - ANALÍTICO

GERAL

Período: 29/08/2005 à 29/08/2005

ROBERTO NOVAES DO NASCIMENTO

Processo	Placa	Oficina	Cidade	Baixa	Status	Tipo
SPO.27857.10	CMQ4747	ARTECOR SERVICOS AUTOMOTIVOS L	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 12:47:00
SPO.40171.4	CAK1406	ARTECOR SERVICOS AUTOMOTIVOS L	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 12:22:00
SPO.40682.2	DKN2187	VIGORITTO - CASA BRANCA	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 09:26:00
SPO.41607.1	DAQ2434	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 14:07:00
SPO.41708.1	DDW1982	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Frustrada	RAVE - 29/08/2005 16:39:00
SPO.41753.1	DOB8347	VIGORITTO - CASA BRANCA	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 10:27:00
SPO.42194.1	DJD1267	SAVOL VEÍCULOS LTDA.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 10:48:00
SPO.42275.1	CC67532	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 13:53:00
SPO.42695.1	DJD3068	SAVOL VEÍCULOS LTDA.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 11:10:00
SPO.42940.0	BXJ6233	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 14:59:00
SPO.42987.0	HAE0989	M G CAR - MILTON GALAN SERVIÇO	SANTO ANDRE/SP	SIM	Frustrada	RAVE - 29/08/2005 08:21:00
SPO.42999.0	GZW7094	M G CAR - MILTON GALAN SERVIÇO	SANTO ANDRE/SP	SIM	Frustrada	RAVE - 29/08/2005 08:22:00
SPO.43063.1	CIR6540	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 15:21:00
SPO.43183.0	CZO6634	ANTARES - SANTO ANDRÉ.	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 16:13:00
SPO.43222.0	G TI6054	M G CAR - MILTON GALAN SERVIÇO	SANTO ANDRE/SP	SIM	Realizada	RAVE - 29/08/2005 08:29:00

TOTAL PERITO: 15
TOTAL BAIXADAS: 15 - Rave: 100% (15) - Interna: 0% (0)
TOTAL S/BAIXAS: 0 (0%)

TOTAL GERAL: 15
TOTAL BAIXADAS: 15 - Rave: 100% (15) - Interna: 0% (0)
TOTAL S/BAIXAS: 0 (0%)

Concluído Intranet local

Iniciar Caixa de entra... ANSP 2005.doc... Sistema Jopem... \\sjacon\sjacon... PT 20:17

Relatório de controle do sistema interno demonstrando que o vistoriador ROBERTO NOVAES DO NASCIMENTO transmitiu através do RAVE todas as vistorias atendidas no dia 29/08. No lado direito é possível verificar o horário de cada transmissão.



Notebook – Celular - Bluetooth



Detalhe do dispositivo "Bluetooth"



Detalhe da conexão sendo gerada



RAVE
RETORNO ACELERADO DE VISTORIA ELETRÔNICA

TECNOLOGIA E RAPIDEZ
EM REGULAÇÃO DE SINISTROS

NO MOMENTO DA SUA
REALIZAÇÃO, A VISTORIA
É ENVIADA VIA INTERNET,
POR ACESSO REMOTO,
DIRETAMENTE DA RUA.

JOPEMA

TEL (11) 6165 4100 WWW.JOPEMA.COM.BR

Anuncio do Sistema RAVE para veicular em revistas do mercado

Responsável:

Jose Roberto Macéa
11 6165 4103 / 4100
roberto@jopema.com.br