OLÁ, NÓS SOMOS A

Allianz

Programa de Relacionamento com Oficinas Allianz (PRO Allianz)

Manual de Procedimentos

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Conteúdo

01 **PRO ALLIANZ**
Programa de Relacionamento com Oficinas / Indicadores de Performance

02 **PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS**
Vistorias Iniciais, Complementos, Indenização Integral, Rec. de Peças, Sinistros Complexos, Revistoria

03 **ACESSOS E CONSULTAS**
E-PAC Prestador Oficina

04 **INCLUSÃO DE NOTA FISCAL**
Conta Corrente I-360

05 **EXTRATO DE PAGAMENTO**
Consulta Lotes de Pagamentos para Oficina

06 **FORNECIMENTO DE PEÇAS**
Consultar previsão e fornecedores de peças

07 **NORMAS DE CONDUTA**
Apontamentos e Notificações

08 **CONTATOS**
Equipe de Relacionamento com Oficinas

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

PRO ALLIANZ

01

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Programa de Relacionamento com Oficinas

Nosso Objetivo: “Desenvolver relacionamento com parceiros de reparação automotiva com intuito de promover um processo de sinistro auto: ágil, simples e eficaz, assim como satisfação e engajamento, que reflitam em qualidade e excelência nos atendimentos aos nossos clientes.”

Sobre o PRO Allianz

A Allianz monitora através de Indicadores, a performance das oficinas referenciadas, encaminhando o resultado periodicamente, baseado em:

- **Resultado**
- **Qualidade**
- **Eficiência**

Benefícios do PRO Allianz

- ✓ Pagamento reduzido;
- ✓ Atendimento exclusivo de um Representante;
- ✓ Remuneração variável;
- ✓ Pagamento de Atividades acessórias;
- ✓ Maior visibilidade dos clientes e corretores na escolha de oficinas.

Classificação dos Grupos

As oficina são classificadas anualmente nos seguintes grupos, de acordo com a performance:

- **Excelência**
- **Ouro**
- **Prata**

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Programa de Relacionamento com Oficinas

A reclassificação é realizada anualmente, e a oficina deverá atingir todas as metas abaixo para migrar ou permanecer nos grupos **Excelência** ou **Ouro**.

Metas PRO Allianz

	Excelência	Ouro
Reparabilidade (Valor de MO orçado x Total orçado (peças e MO)	▲ 40%	▲ 39%
Grau Média Danos - GMD (Valor do orçamento final / Valor da Fipe)	▼ 10%	▼ 11%
Reclamação e Não Conformidade (Reclamação de clientes e falhas operacionais)	▼ 1,0%	▼ 1,5%
Voice Of Customer – (VOC) (Pesquisa de satisfação do cliente)	▲ 4,7%	▲ 4,6%
Relacionamento (Avaliação Relacionamento Oficina x Repres e Regul.)	▲ 8,0	▲ 7,0

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

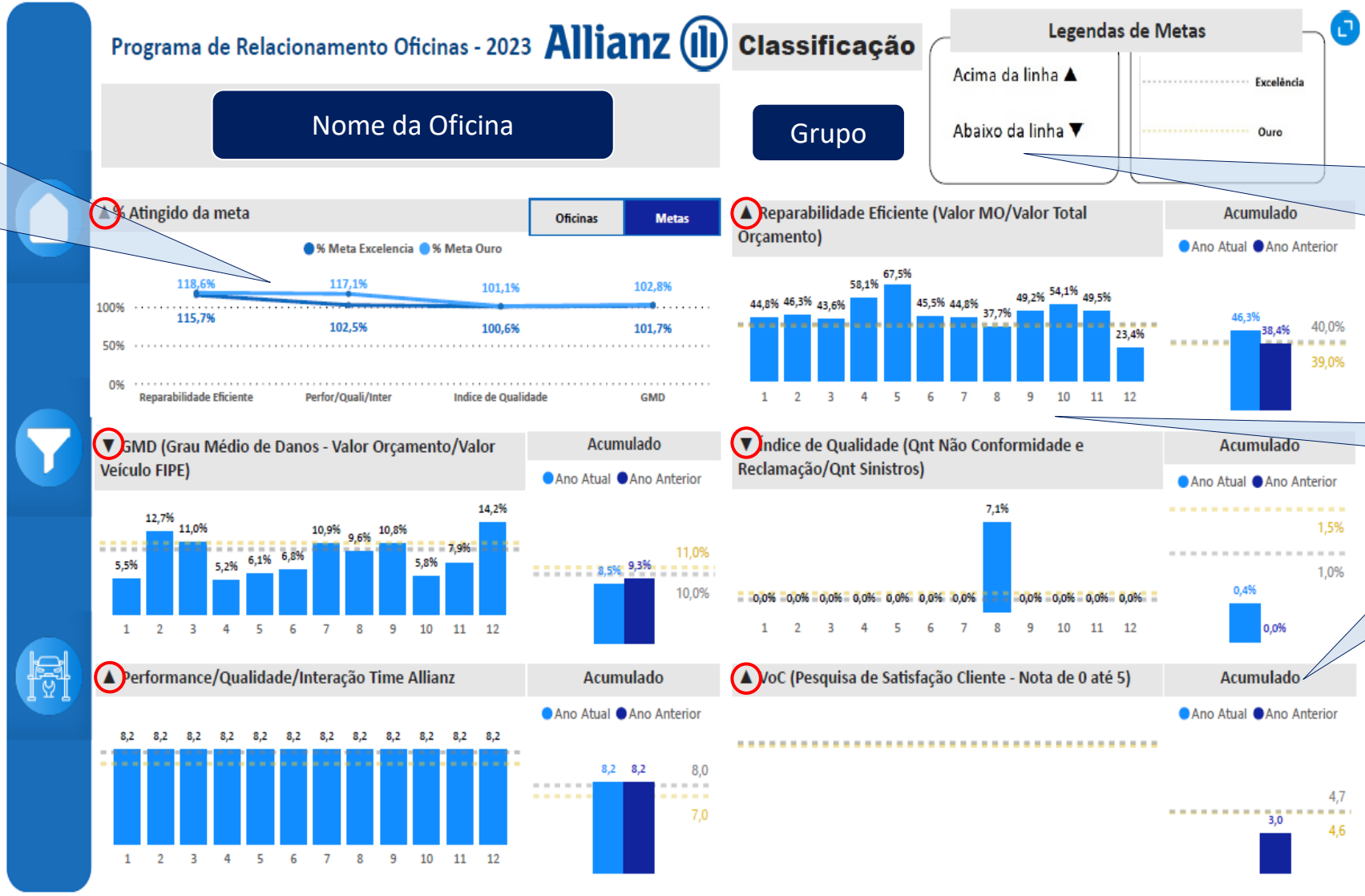
Programa de Relacionamento com Oficinas

Card com o resultado individual, enviado mensalmente as oficinas particulares referenciadas.

Linha Azul escura, acima de 100% = Excelência

Linha Azul clara, acima de 100% = Ouro

Obs.: Todos os 4 indicadores precisam ser atingidos, para ocorrer a mudança de grupo.



Seta para cima: "Quanto maior o resultado melhor."

Seta para baixo: "Quanto menor o resultado melhor."

Legenda referente aos meses.

Legenda referente ao resultado acumulado do ano vigente e do ano anterior.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Reavaliação da Rede Referenciada

- Periodicamente é realizado a **Reavaliação das Oficinas Referenciadas**, onde o Representante poderá visitar presencialmente a oficina ou solicitar fotos e documentos atualizados via e-mail.

- Caso a oficina acrescente **Serviços e Benefícios**, comunique ao Representante. Por exemplo: Aumento no parcelamento da franquia, desconto no pagamento da franquia a vista, serviço de blindagem, leva e traz e etc.

- Caso a oficina realize **alteração** de endereço, documentos, telefones, e-mails ou de orçamentistas, deve ser comunicado de imediato ao Representante.

- A oficina precisa obter o **'Alvará de Funcionamento'** atualizado durante todo o ano vigente (Consulte as regras para o seu município).

- Caso a oficina adquira o Certificado Técnico (IQA) , comunique ao Representante.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

02

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria inicial

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

Prazo para Realização da Vistoria

O envio da vistoria deverá ocorrer em até **24 horas** corridas após a data de agendamento e recebimento da vistoria no sistema da oficina; considerando a desmontagem parcial, visando o envio da vistoria completa com menor incidência de complementos.

Caso o veículo não recolha, a oficina deverá devolver a vistoria com carimbo de veículo ausente, no dia seguinte da data de agendamento, no período da manhã. Após o recolhimento do veículo, solicite o regulador da oficina o reagendamento da vistoria.

Realização da Vistoria

A oficina deve consultar o documento do veículo para realizar o cadastro correto no sistema de orçamentação, respeitando os parâmetros de peças, mão de obra de montagem, desmontagem e mão de obra pintura pré-estabelecido pelo sistema de orçamentação. Em caso de *Reparação de Peças* com danos graves, a oficina tem autonomia em negociar as horas de reparação, que será avaliado pelo regulador.

Em caso de veículos sem cadastro de peças e códigos no sistema (independente do ano/modelo do veículo), a oficina deve realizar a cotação das peças com o fornecedor da respectiva montadora, afim de confirmar os valores e códigos para elaboração correta do orçamento.

Check List

Realize o checklist do veículo no recolhimento na oficina e na entrega do veículo ao cliente, se possível através de fotos. Para veículos rebocados, sempre verifique os dados e itens assinalados pelo reboquista no checklist, solicitando uma cópia do mesmo para arquivamento e suporte em caso de possíveis reclamações futuras.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

• Padrão de Fotos

1. Foto do chassi

1.1 - É muito importante que a oficina realize a correta identificação do veículo. Fotografe o número do chassi de forma legível. Se houver dificuldade para encontrar o número, consulte o manual do veículo ou entre em contato com o regulador.

1.2Não é válida foto da gravação do chassi atrás do para-brisa, somente na carroceria do veículo. A liberação dos reparos depende diretamente desta foto, pois ela é **a identidade do veículo.**

2. Foto do cofre do motor

2.2 - Foto do Cofre do Motor, com registro da placa dianteira na mesma foto, evidenciando as partes externas do motor, (bateria, filtro de ar, coletores), reservatórios (aditivo radiador) e vareta de óleo (óleo lubrificante sem contaminação).

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria inicial

3. Fotos panorâmicas:

3.1- Importante que seja realizado fotos dos quatro cantos do veículo com ângulo de 45º, que identifiquem a placa de licença.

3.2 - Foto frontal com capô fechado

3.3 - Foto da traseira com a tampa da mala fechada.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

4. Fotos do interior do veículo

4.1- Foto do interior do veículo (tipo de câmbio, aparelho de som/imagem e bancos), portas abertas evidenciando as forrações, modelo da máquina de vidro.

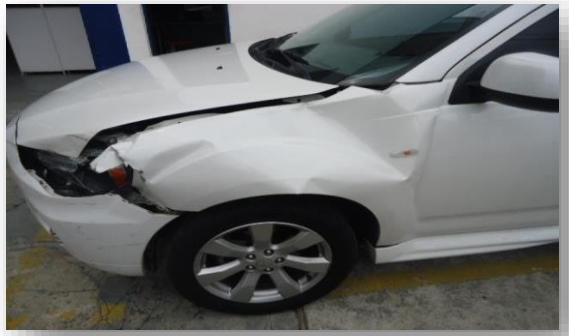
4.2 - Foto do Painel de instrumento (ligado) e com o veículo em funcionamento.

Observação: Para os casos de suspeita de alagamento, não ligar o veículo antes dos procedimentos básicos para este tipo de sinistro.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria inicial

5. Fotos das avarias e veículo desmontado.

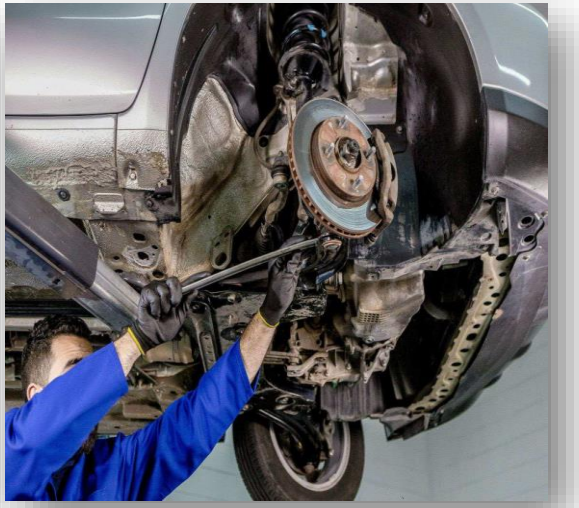


Caso o veículo permaneça recolhido na oficina após a realização a vistoria, a oficina pode realizar uma desmontagem parcial, detalhando os danos não visíveis com o veículo montado, para minimizar os complementos futuros.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

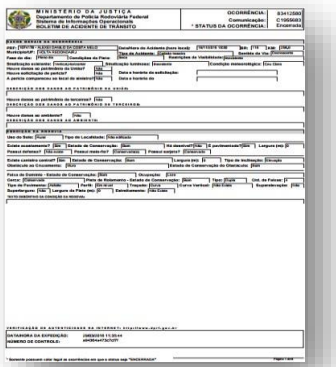
Vistoria inicial

6. Fotos no elevador



6.1 - Para danos na suspensão ou parte inferior do veículo realizar as fotos do veículo em elevador, rampa, ou tentar levantar com equipamento específico para fotos da parte inferior (assoalho, suspensão dianteira e traseira dependendo do local da colisão.

7. Fotos dos documentos



7.1 - Se estiver disponível, pode anexar na vistoria: CNH, CRLV e BO

7.2 - Cada documento deve ser registrado em uma foto separadamente

7.2 - As informações no documento devem ficar LEGÍVEIS na foto.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Indenização integral

8. Fotos para Vistorias de Indenização Integral:

Nas vistorias **de indenização integral (perda total)**, a oficina deve anexar na vistorias as fotos anteriores obrigatórias, somadas as demais fotos abaixo:

8.1 - Número do motor;

8.2 - Pneus, rodas, estepe e ferramentas;

8.3 - Auto Falantes, módulo e cilindro de gás (quando houver).

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Campo de mensagem de vistoria

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

- **O campo de mensagem de vistoria,** é o canal que deve ser utilizado pela oficina para se comunicar com o regulador referente a alguma observação específica sobre aquele veículo e orçamento. *(Além de registrar no campo de vistoria, em caso de necessidade de mais detalhes, a oficina pode entrar em contato via telefone com o regulador).*

- É obrigatório que a oficina realize um campo de mensagem de vistoria completo. Caso seja identificado falha neste procedimento, a oficina será inicialmente orientada e em caso de reincidência, será notificada no PRO Allianz.

Vistoria Inicial:

1- DATA DE RECOLHIMENTO DO VEÍCULO = **XX / XX**

2- PRAZO ESTIMADO PARA CONCLUSÃO DOS REPAROS APÓS CHEGADA DAS PEÇAS = **XX DIAS ÚTEIS**

3- DOCUMENTOS EM ANEXO NA VISTORIA ? = **SIM OU NÃO**

4- PONTO DE IMPACTO = **FRONTAL / LATERAL / TRASEIRO**

5- COM DANOS **RECENTES OU ANTIGOS**

6- RECOLHEU **REBOCADO OU TRAFEGANDO**

7- VEÍCULO FUNCIONANDO ? **SIM OU NÃO ?**

8- COM RESSALVA PARA: **(LISTAR AS PEÇAS)**

9- HOUVE DANOS AVALIADOS EM DNC = **SIM OU NÃO**

10- CONTATO NA OFICINA: NOME DO ORÇAMENTISTA = TELEFONE DO ORÇAMENTISTA

Vistoria Complementar:

1- DATA DA VISTORIA= **XX / XX**

2- HOUVE ALTERAÇÃO NO PRAZO ESTIMADO PARA CONCLUSÃO DOS REPAROS = **SIM OU NÃO ?**

3- PRAZO PARA CONCLUSÃO DOS REPAROS: **XX DIAS ÚTEIS**

4- ESTÁGIO DOS REPAROS: **LANTERNAGEM / PINTURA / MONTAGEM / PRONTO**

5- HÁ PEÇAS PENDENTES ? = **SIM OU NÃO**

6- DEMAIS INFORMAÇÕES: **XXXXX**

7- CONTATO NA OFICINA: NOME DO ORÇAMENTISTA = TELEFONE DO ORÇAMENTISTA

Vistoria Final:

1- DATA DA VISTORIA= **XX / XX**

2- DATA DA CONCLUSÃO DOS REPAROS OU ENTREGA DO VEÍCULO = **XX / XX**

3- ANEXAR FOTOS:
3.1 SUCATA DAS PEÇAS SUBSTITUÍDAS;
3.2 NOTA FISCAL DE COMPRA DE PEÇAS;
3.3 VEÍCULO PRONTO;

4- DEMAIS INFORMAÇÕES: **XXXXX**

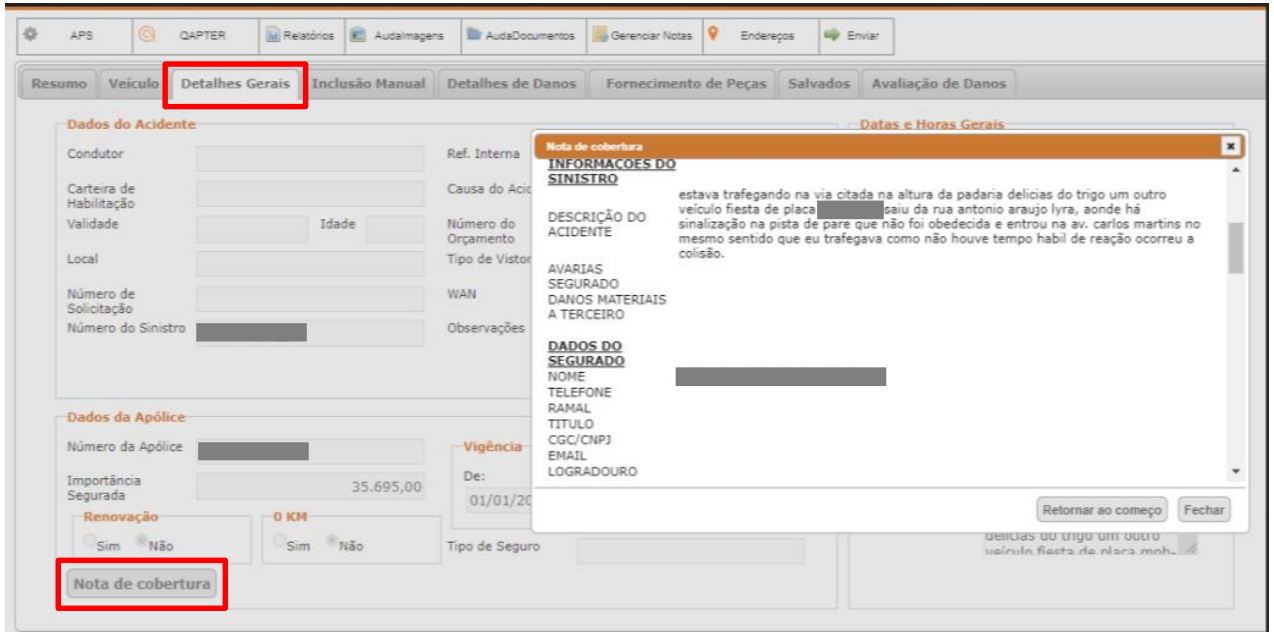
4- CONTATO NA OFICINA: NOME DO ORÇAMENTISTA = TELEFONE DO ORÇAMENTISTA

A vistoria final (encerramento do encargo) deverá ser realizada dentro do prazo de 40 dias após a autorização dos reparos, independente do status do serviço. Após este encerramento, se necessário uma vistoria complementar, entre em contato com o regulador.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Informações do sinistro

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS



Para a **elaboração completa e correta do orçamento** é imprescindível que a oficina consulte e entenda **o aviso do sinistro** realizado pelo cliente, para que seja realizado a inclusão dos danos, de acordo com o sinistro. Ao lado, o exemplo onde realizar a consulta.

Cilia: Clicar em “Coberturas”.
Audatex I360: Clicar em “Detalhes Gerais” > “Nota de cobertura”.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Classificação Nível 1

Água na altura do assento dos bancos:

A oficina deve proceder com a **avaliação das condições do motor**, verificando e fotografando:

1.1 - Se há vestígios de **água no filtro de ar;**

1.2 - Se há contaminação do óleo lubrificante, removendo a vareta de óleo;

1.3 - Se há contaminação por água na câmara de combustão (removendo as velas de ignição e girando o motor manualmente).

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Sinistros de Alagamentos

- **Caso não seja identificada contaminação em nenhum dos 3 itens citados anteriormente e o motor esteja girando:**

  1. Dar partida no motor e se atentar à qualquer irregularidade, como barulho, falha, perda de potência e etc. Tais irregularidades devem ser informadas no campo de mensagem da vistoria;

  2. Verificar se há alguma luz de anomalia acesa no quadro de instrumentos, fotografando e informando no campo de observação da vistoria.

- **Caso seja identificada contaminação de água no filtro de ar, óleo e/ou câmara de combustão, repetir o procedimento de giro manual do motor sem as velas. Se o motor estiver girando normalmente:**

  3. Ainda sem as velas, desligar a bobina de ignição e dar partida no motor, para que toda a água seja removida da câmara de combustão.

- **Se o motor apresentar travamento ou giro irregular:**

  4. Verificar visualmente se há quebra no bloco ou cárter do motor. Não sendo identificada quebra, deve ser solicitado à Allianz a desmontagem do motor para análise;

  5. Na parte interna do veículo a oficina deverá mostrar, por meio de fotos, o nível que água atingiu.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Classificação Nível 2

Água atinge qualquer parte do painel de instrumentos.

2.1- Com a devida comprovação por fotos, o veículo deve ser tratado como indenização integral, onde não será necessário elaborar orçamento completo.

2.2- A oficina deverá incluir uma peça manualmente com a descrição “VALOR COMERCIAL DO VEÍCULO”, incluindo no valor bruto da peça o valor de mercado do veículo.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

1. Incêndio Parcial

1.1 - No incêndio parcial é de suma importância que a oficina não realize a remoção de sujeira, pó químico e/ou detritos que estejam próximos à região afetada. Essa ação deve ocorrer somente após liberação do regulador da Allianz.

1.2 - Outro ponto importante é a tentativa **de identificação da origem do incêndio**, que será fundamental para a análise da equipe de regulação da Allianz.

1.3 - A oficina também deve sinalizar caso identifique **componentes adaptados ao veículo**, que possam ter influenciado no sinistro. Ex.: auto falantes e trava elétrica das portas.

1.4 - A oficina deverá **orçar peças visivelmente danificadas** e informar no campo de mensagem as peças ressalvadas.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

2. Incêndio Total

2.1- Com a devida comprovação por fotos, o veículo deve ser tratado como indenização integral, onde não será necessário elaborar orçamento completo.

2.2- A oficina deverá incluir uma peça manualmente com a descrição “VALOR COMERCIAL DO VEÍCULO”, incluindo no valor bruto da peça o valor de mercado do veículo.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

1. Chave na Ignição

1.1 - Casos de veículo Recuperado de Roubo onde o orçamento não atinge o valor de perda total e não houver chave de ignição do veículo, a oficina deverá solicitar de imediato ao segurado a chave reserva, para que a parte mecânica do veículo, como motor e câmbio, sejam testados antes da liberação dos reparos.

1.2- Não havendo chave reserva, a oficina deverá solicitar em orçamento a chave original do veículo, além das demais peças danificadas no sinistro.

1.3 - Após autorização do orçamento, a oficina deverá efetuar a compra da chave antes de iniciar qualquer tipo de reparo ou compra das demais peças.

1.4 - Após chegada da chave o veículo deve ser testado. Caso não haja danos de mecânica, os reparos devem seguir normalmente. Em caso de danos, o regulador da Allianz deve ser acionado de imediato.

1.5 - Após testes, caso o veículo apresentar danos e for caracterizado como perda total, a oficina será ressarcida pela chave comprada..

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

2. Demais verificações (Roubo Recuperado)

2.1 – Levantar o veículo no elevador e verificar danos na parte inferior.

2.2 - Verificar se há marcas de uso de maquinário para deslocamento do veículo, como empilhadeira;

2.3 - Verificar interior do veículo. Caso apresente mau odor e/ou vestígios de sangue, a oficina deverá informar no campo de observação da vistoria;

2.4 - Verificar se há vestígios de troca das rodas e pneus, identificando a marca, medida e posição de cada um;

2.5 - Verificar se houve furto de peças, como ferramentas, estepe e equipamento de som.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

- **Chuva de Granizo**

1- Os reparos de veículos danificados por chuva de granizo, em sua maioria são realizados através da técnica de **"martelinho de ouro"**– procedimento de reparo considerado artesanal, mais ágil do que o processo de reparo convencional e que dispensa a necessidade de pintura da área afetada.

2- Geralmente é um serviço terceirizado, e a oficina deve incluir em linha única como serviço de terceiros, e detalhar no campo mensagem da vistoria todas as peças contempladas.

Para melhor visualização das avarias por parte do regulador da Allianz, é recomendado que a máquina fotográfica seja posicionada a 45° da superfície da peça danificada, procurando mostrar a peça por completo e utilizando o reflexo da própria peça para destacar os danos, conforme exemplos ao lado.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria de qualidade

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

A vistoria de qualidade antes da entrega do veículo reparado ao seu proprietário é de suma importância. Tal avaliação irá evitar no ato da entrega a identificação de não conformidades que gerem retorno do cliente, reclamações ou ressarcimento de retrabalho realizado por outro prestador, garantindo a qualidade dos serviços prestados pela oficina.

1- A Allianz realiza pesquisas periódicas com seus clientes a fim de avaliar o atendimento e serviços prestados por nossos parceiros, estas impactam diretamente na nota do PRO Allianz.

2- As fotos do acompanhamento dos reparos veículo pronto devem ser anexadas no sistema de orçamentação no momento da realização da vistoria final.

3- Caso não conste tais fotos no sinistro, é de extrema importância que a oficina arquive as fotos de acompanhamento do veículo (reparos em andamento, peças novas instaladas, sucata e veículo pronto), assim como as NF's das peças aplicadas (caso tenham sido fornecidas pela oficina), pois podem ser solicitadas pelo Regulador no fechamento do encargo (sinistro), ou pela Revistoria.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Veículos Rebocados

Este procedimento é válido somente para **Veículos Segurados.**

Veículos terceiros, devem ser recebidos em quaisquer circunstâncias. Em caso de dúvidas, contate o seu Representante.

O que deve ser feito ?

- Caso receba um guincho em sua oficina e o veículo seja indenização integral, você deve seguir com os procedimentos de vistoria (fotos e orçamento) e transmitir para a Allianz.
- Em seguida, informe ao reboquista que não irá receber o veículo pois é indenização integral e que o mesmo deverá entrar em contato com a Central da Assistência 24h Allianz para definir novo destino.
- Os procedimentos são os mesmos de uma vistoria de indenização integral, conforme manual de procedimentos do P.R.O Allianz.
- É obrigatório o envio das fotos visualizando os danos com a numeração do chassis e motor. Caso não tenha acesso ao número do motor, informe no campo de mensagem da vistoria.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Veículos Rebocados

Caso a vistoria não esteja na sua grade do sistema:

- Realize os procedimentos de vistoria conforme manual (fotos e orçamento) e comunique o representante Allianz da sua oficina. Ele vai te dar todo apoio.

- Avise o reboquista que é uma indenização integral e você vai realizar os procedimentos de vistoria. Quando concluído, informe ao reboquista que não irá receber o veículo pois é indenização integral e que o mesmo deverá entrar em contato com a Central da Assistência 24h Allianz, para definir novo destino.

IMPORTANTE:

- O veículo poderá retornar pra oficina nos casos em que as fotos encaminhadas NÃO caracterizem Indenização Integral. Nesta situação, será necessário elaboração de um orçamento mais completo após a chegada na oficina.

- Caso seja necessário o retorno para a Oficina em função de uma caracterização incorreta de Indenização Integral, o custo deste reboque de retorno (Pátio x Oficina) será de responsabilidade da Oficina.

- Veículos de incêndio total ou totalmente destruído , a oficina deverá realizar fotos em 45º, podendo dispensar foto do chassi e do motor caso não estejam acessíveis. Este procedimento especificamente é aplicável para todo o território nacional.

Sempre receba os veículos da Allianz! Mesmo que você esteja impossibilitado de atender pelo tipo de dano, por ferramental, por capacitação técnica ou outro motivo.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria Complementar

- **Procedimentos para Vistorias Complementares**

1- Complementos devem ser agendados e realizados somente com o veículo na oficina e orçamento definido, com exceção para casos de danos mecânicos, onde é necessário substituir peças para realizar testes.

2- Não pode haver troca de peças ou reparação sem prévia autorização da Allianz, principalmente quando for necessário desmontar motor ou caixa de câmbio;

3- O complemento sempre deverá ser enviado à Allianz apresentando as fotos das peças avariadas pleiteadas no orçamentos, além de fotos do veículo em reparos.

4- A Allianz fornece 100% das peças, inclusive em complementos, salvo exceções negociadas previamente e autorizadas pelo regulador por meio de orçamento ou e-mail.

5- Peças compradas pela oficina: Se faz necessário a avaliação e autorização prévia do regulador para aplicação de peças divergente do orçamento (peça de estoque, originais...)

.

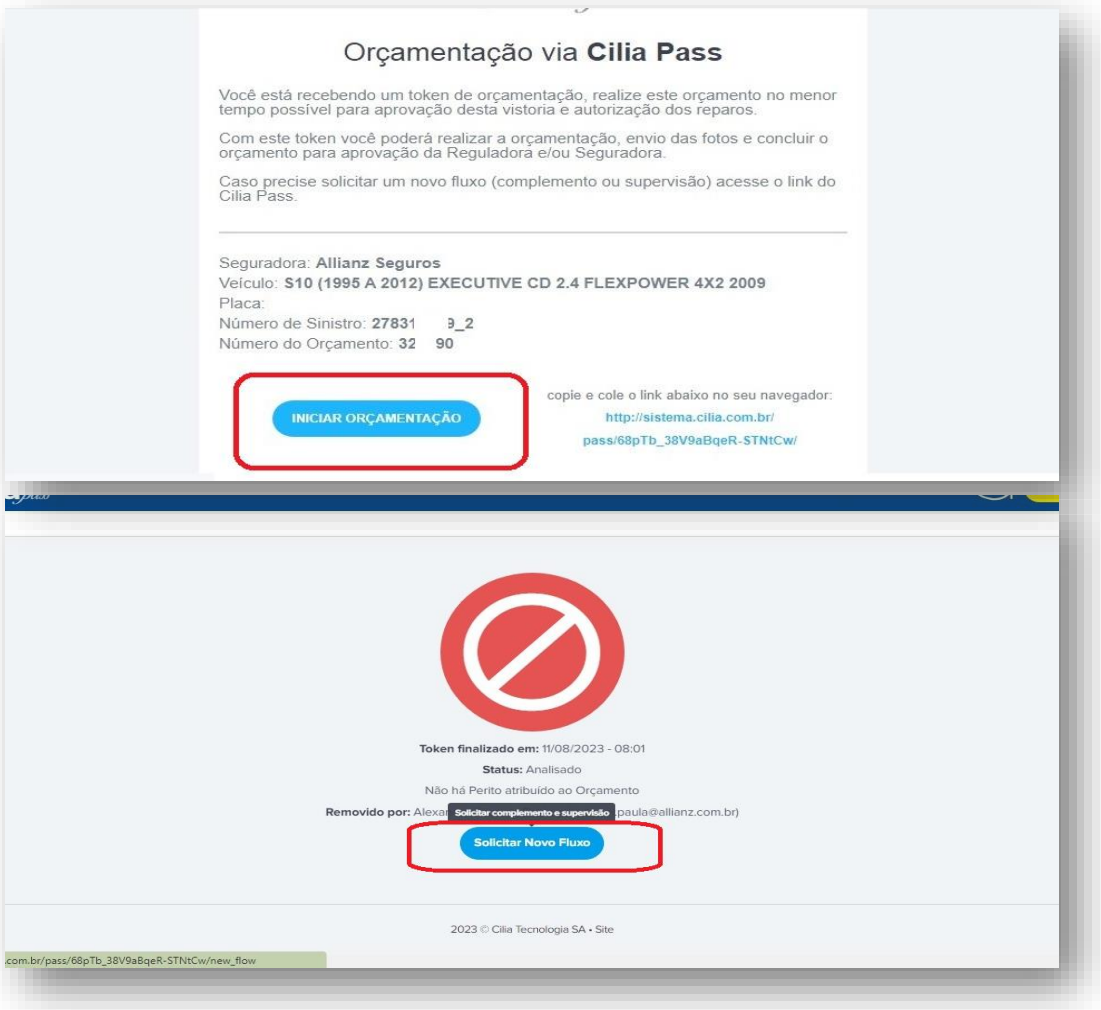
6- Diferença de preço de peça (DPP): é o termos utilizado para aplicação no orçamento de possíveis diferenças entre o valor da peça comprada pela oficina em relação ao que foi autorizado pela Allianz no orçamento.

7- Custo Fiscal (CF): é o refaturamento calculado sobre o valor das peças em nota fiscal, que visa dar insumos para que a oficina possa pagar os impostos referentes à compra das peças. Desse total é subtraído o valor já pago em orçamento.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Vistoria Complementar

- **Solicitação de Vistoria Complementar Via Cilia Pass**



Passo 1:

Entrar no e-mail que recebeu o link e clicar em "Iniciar Orçamentação".

Passo 2:

Na tela do Cilia, clicar em "Solicitar Novo Fluxo". Após alguns instantes, você receberá um novo e-mail, com o link para realizar o complemento.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Recuperação de Peças

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

- **“Reparabilidade Consciente”**

Peças passiveis de reparação:

Peças de lataria

Portas;
Para-lamas;
Capô;
Laterais;
Painéis internos e externos;
Assoalhos;
Longarinas;
etc.

Peças de plástico

Para-choque;
Molduras;
Forrações internas;
Painéis de acabamento

Peças não passiveis de reparação:

Peças de segurança / condições de dirigibilidade

Peças de Suspensão;
Peças do Sistema de Freio;
Peças do Sistema de Transmissão;
Peças de mecânica;
AirBag's;
Cintos de Segurança.

A política da Allianz em relação à recuperação de peças é que esta seja realizada sempre de forma consciente, visando sempre a qualidade no resultado e, principalmente, que não seja realizada em itens relacionados à segurança do motorista e dos passageiros, prezando sempre pela satisfação do cliente.

Peças com danos graves a oficina poderá negociar valores diferenciados no orçamento, onde passará pela avaliação do regulador da vistoria levando-se em consideração o tempo de reparos, valor da peça e garantia da qualidade.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Peça Genuína x Peça Original x Genérica

Peça GENUÍNA

Peça com o logo da montadora na própria peça ou em sua embalagem. É produzida pela própria montadora (peças de lataria) ou por fabricantes contratados pela montadora (farol, lanterna, retrovisor, radiador, etc).

Peça ORIGINAL

Peça sem o logo da montadora. É produzida pelo mesmo fabricante contratado pela montadora, com as mesmas especificações técnicas, atendendo, conforme declaração dos fabricantes, o artigo 21 do Código de Defesa do Consumidor.

Peça GENÉRICA/SIMILAR

Peça sem o logo da montadora, produzida por fabricante que não produz para a montadora, podendo ou não ter as mesmas especificações técnicas. Só pode ser utilizada com a autorização por escrito do cliente (segurado ou terceiro) e com o conhecimento prévio do regulador Allianz.

Caso a oficina possua peça nova original ou genuína em estoque, também poderá negociar a utilização em um veículo da Allianz, desde que **apresente nota fiscal** de compra/procedência e foto da referida peça, sempre com **prévia autorização** da regulação por e-mail ou em orçamento.

A Allianz somente fornece peças originais ou genuínas.

Atenção! Tanto a peça original quanto a genuína são legalmente aceitas pelo ordenamento jurídico em vigor e podem ser utilizadas na reparação de veículos.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Revistoria

PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

A **Revistoria** é um processo de revisão de orçamentos liberados, onde uma equipe especializada da Allianz ou terceirizada, realiza a avaliação de uma amostra de vistorias enviadas pela oficina e liberadas pelo regulador.

Reforçamos a importância da oficina formalizar **qualquer alteração identificada na reparação** do veículo a Allianz, tendo em vista que a execução somente poderá ocorrer após aprovação da regulação em orçamento ou via e-mail.

A oficina poderá ser notificada caso sejam identificadas as irregularidades abaixo:

- **Recuperação da peça, quando orçamento autorizava a substituição da mesma;**
- **Aplicação de peça divergente em preço ou qualidade a que foi previamente autorizada;**
- **Orçar peça sem avaria ou incompatível com o veículo.**

Identificada a irregularidade, segue as possíveis penalidades a serem aplicadas:

- **Advertência escrita;**
- **Suspensão do envio de veículos;**
- **Rescisão Contratual.**

O revistoriador da Allianz tem por direito cobrar a nota fiscal de compra de todas as peças adquiridas pela oficina. Caso haja alguma consideração a ser feita com relação a não conformidade encontrada, a oficina deverá enviar contestação para o e-mail do representante da sua região, em até 7 dias após o recebimento da notificação.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

ACESSOS E CONSULTAS

03

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Acesse através: https://www.allianznet.com.br/ngx-epac-professional/public/home

Na página Inicial digite o usuário e senha e clique em Entrar

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

RESET DE SENHA DO PORTAL

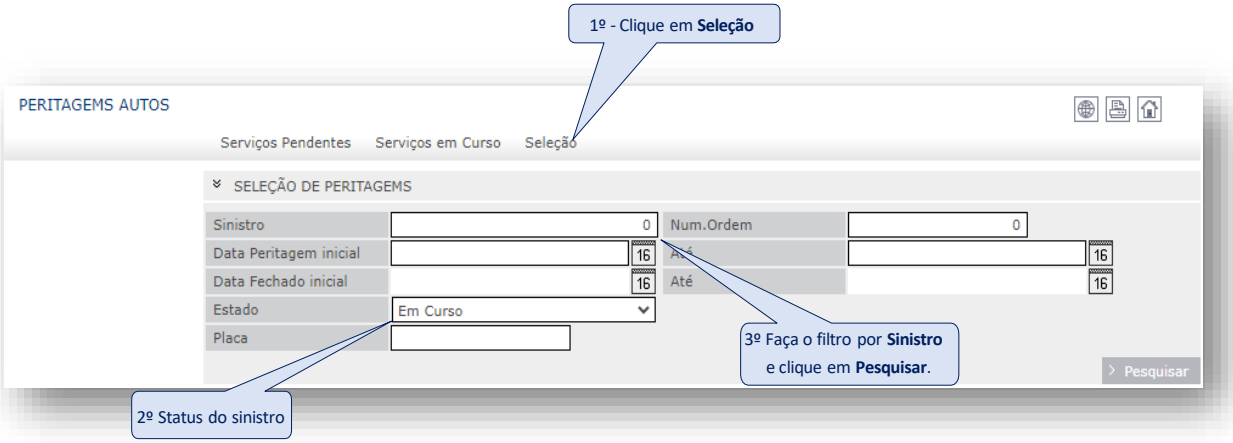
Em caso de acesso bloqueado ou reset senha, favor entrar contato diretamente com o Help Desk Allianz através do
Telefone: (11) 3171 6646 ou
Chat: https://chathd.allianz.com.br/allianz/prestadores/index.html

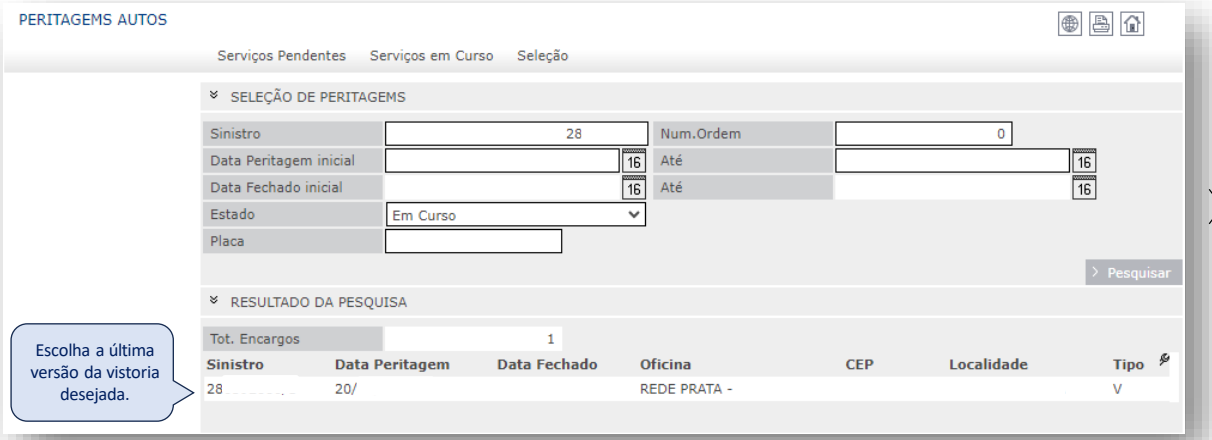
Clique aqui para acessar o Chat.

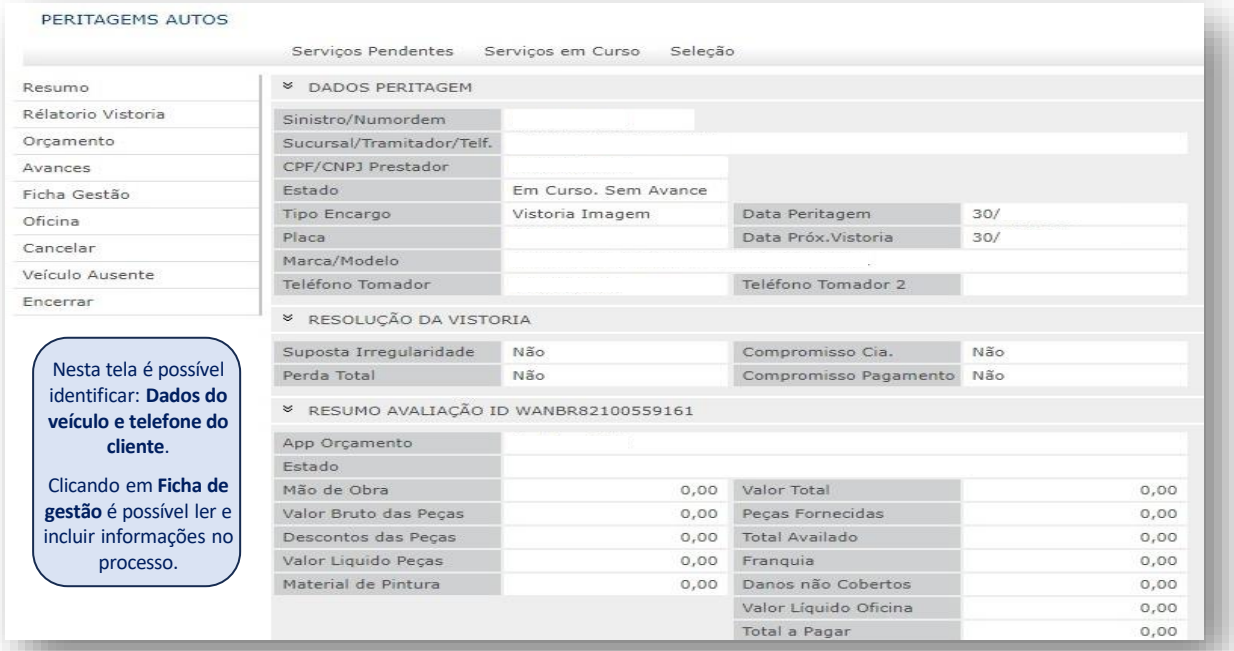
Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

CONSULTA DE DADOS DO SINISTRO







Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

INCLUSÃO DE NOTA FISCAL

04

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES !!!

1. Está dispensado o envio do **TERMO DE QUITAÇÃO** no entanto, a oficina deve manter o arquivo digitalizado em caso de solicitação pela Cia quando necessário

2. Ao lançar as NFs, atentar-se para os tipos de notas: NF Serviços (mão de Obra), NF Mercadoria (peças) e NFSE para notas mistas (mão de obra e peças).

3. Quando solicitado o pagamento de mão de obra (NF Serviço), deve-se zerar o valor de peças. Quando solicitado o pagamento de peças (NF Mercadoria), deve-se zerar o valor de mão de obra.
Para nota mista (NFSE), deve-se preencher os 2(dois) campos, peças e mão de obra com seus valores específicos.

4. Os pagamentos solicitados, devem estar conforme o ultimo orçamento aprovado. No caso em que houver diferença de valores, o sistema irá recusar o pagamento. OBS.: sempre atentar aos valores digitados, para que não haja recusa nos pagamentos por inconsistência de valores.

5. Após a conferencia da Nota Fiscal, o pagamento será aprovado ou recusado, independente do seguimento, a oficina receberá um e-mail com os status da conferencia, ou seja, aprovada ou se recusada.

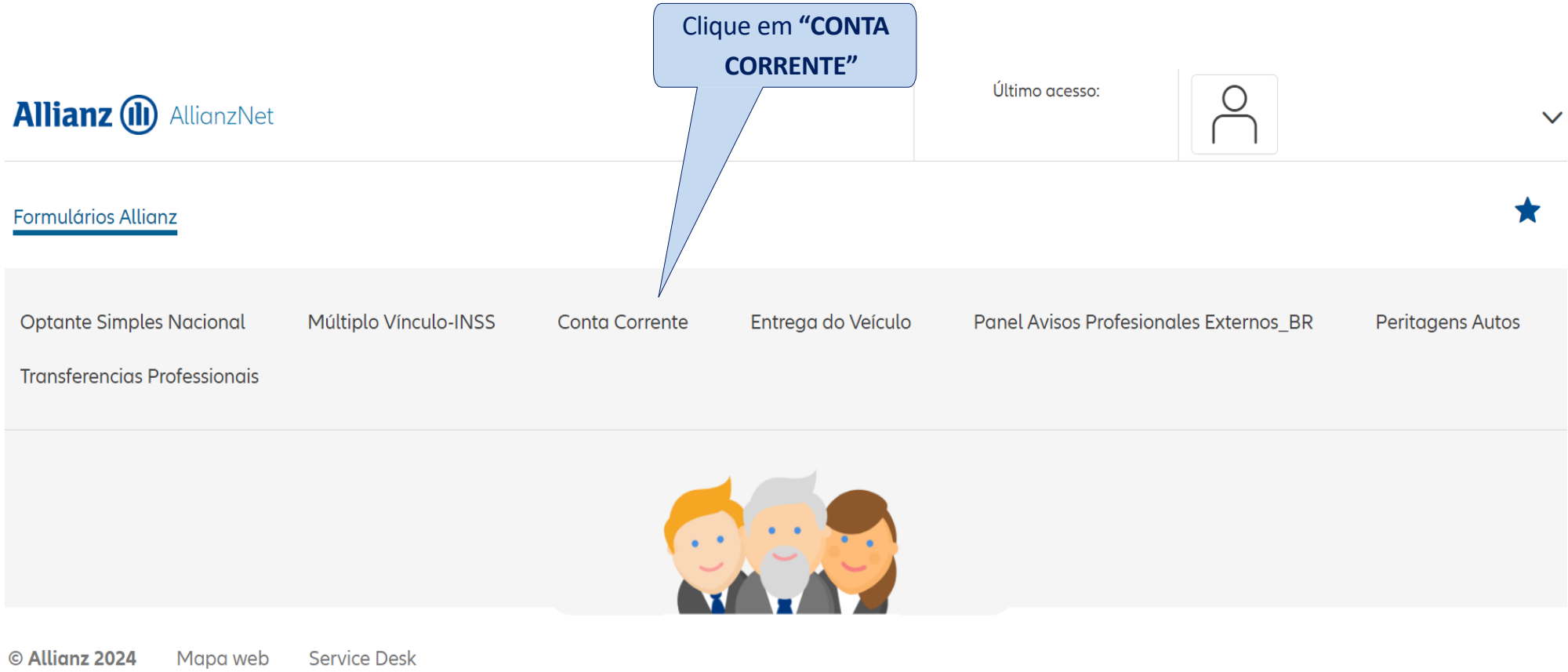
6. Serão recusados os pagamento de forma integral, para os casos em que houver duplicidade no lançamento das Notas Fiscais.

7. Em caso de informação de **“Orçamento Inexistente”** ao inserir as notas no 'Conta Corrente', essa informação surge porque a vistoria ainda está em andamento (encargo aberto), precisa solicitar ao perito que regulou encerrar o encargo da vistoria (encerrar o processo) para que os valores possam ficar disponíveis no sistema em até 24h.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

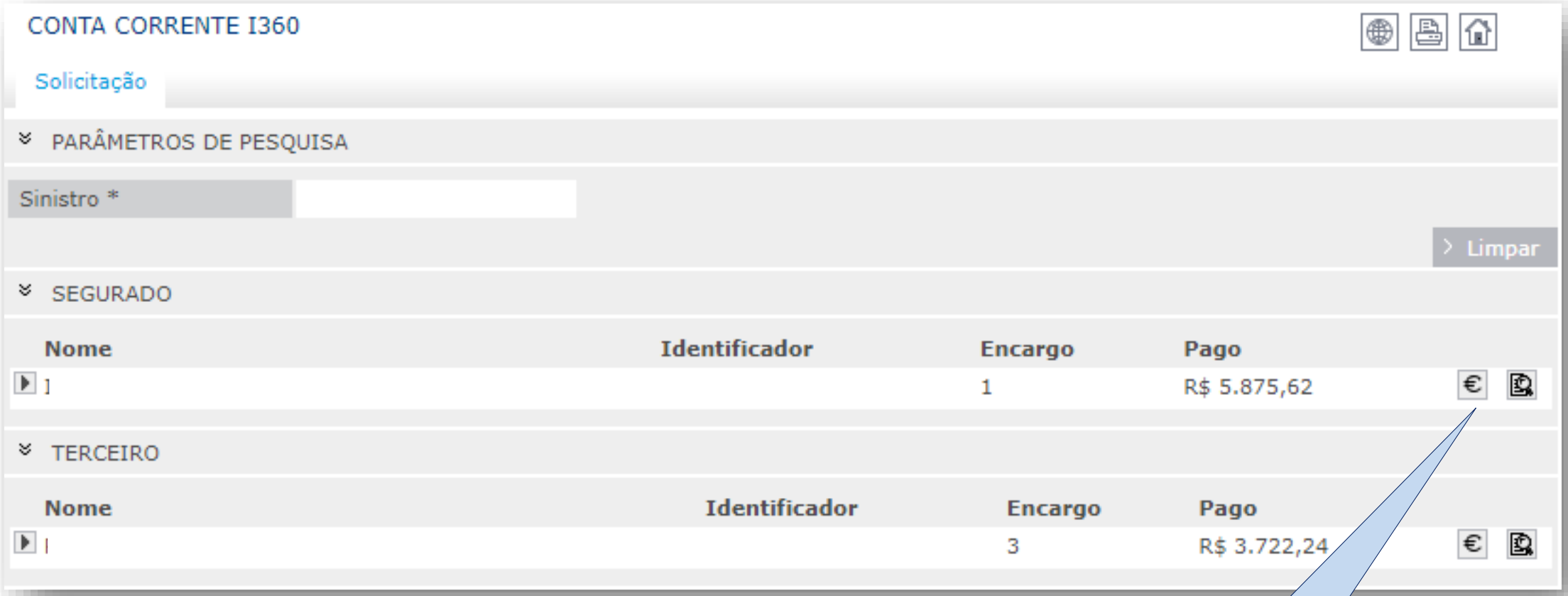
E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento

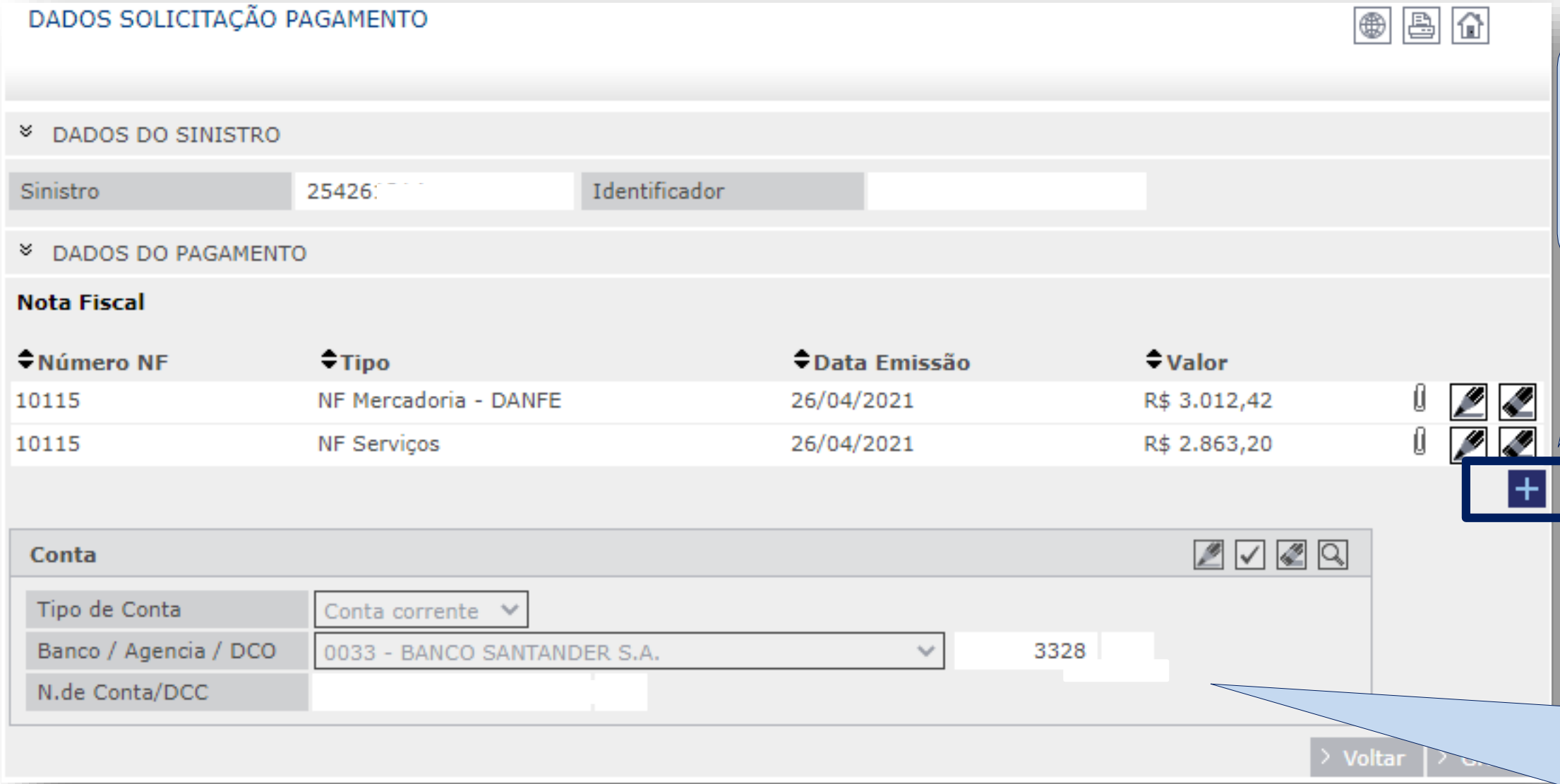


Clique no Ícone € para solicitar o pagamento

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



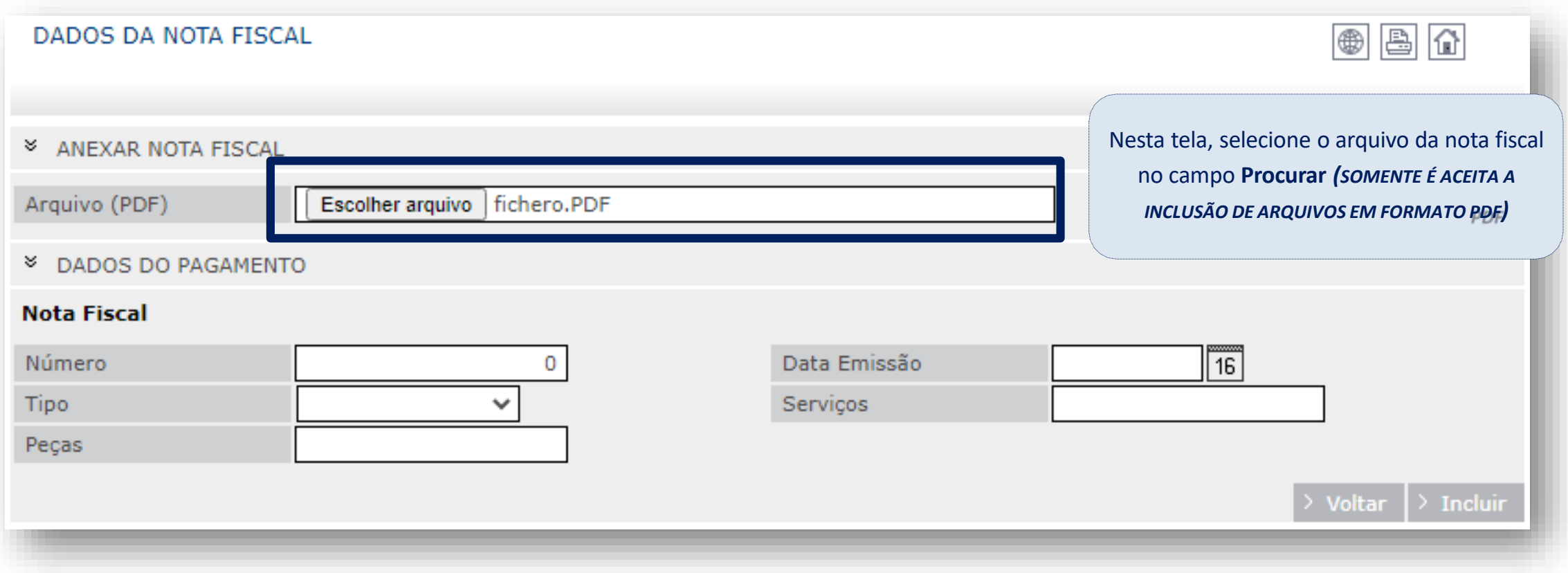
Confirme os Dados da oficina (nome, CNPJ e dados bancários), Depois clique no Ícone Para incluir a NF.

Se os dados bancários estiverem em branco ou desatualizados, contatar o representante da região para atualização.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento

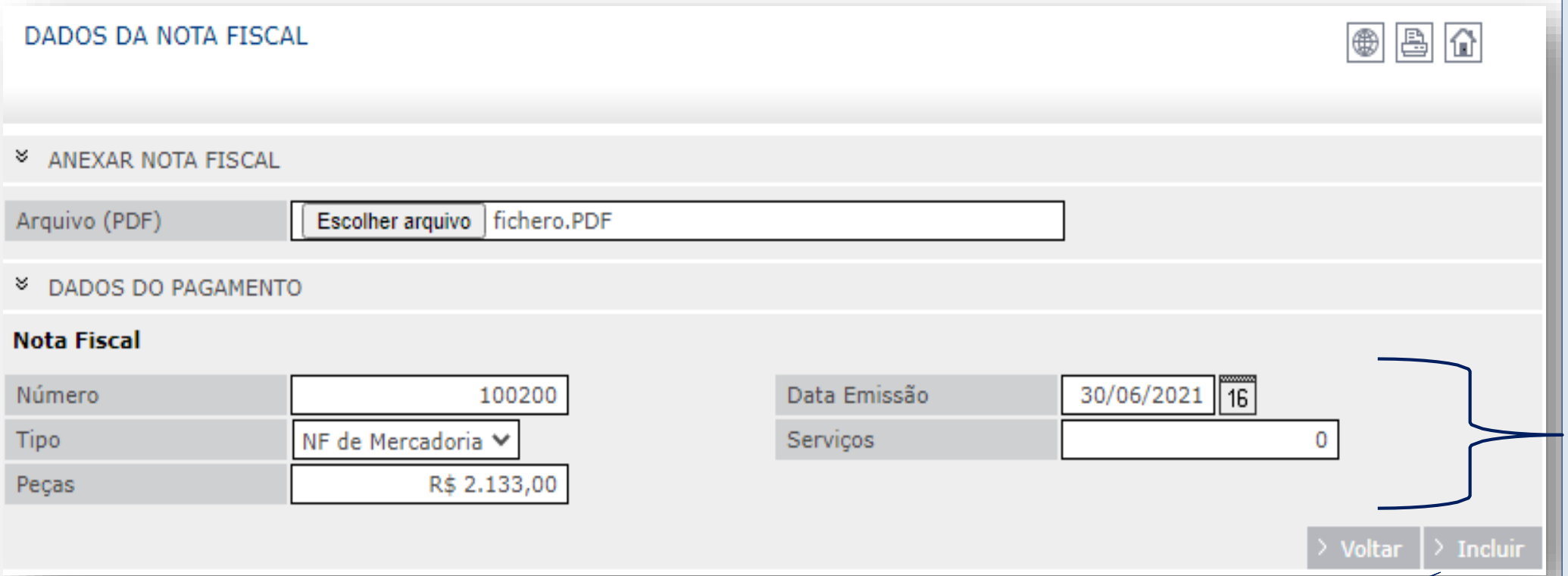


Nesta tela, selecione o arquivo da nota fiscal no campo **Procurar** ***(SOMENTE É ACEITA A INCLUSÃO DE ARQUIVOS EM FORMATO PDF)***

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



2 – Após selecionado o Arquivo (NF) e preenchido os campos, Clique em Incluir

1 - Nos campos abaixo digite os dados da nota fiscal:

Número da nota: Digitar o número da nota fiscal

Data de emissão: Digitar a data de emissão da nota fiscal inserida

Tipo: NF Serviços para nota de Mão de Obra e NF Mercadoria para nota de Peças

Os valores devem ser inseridos nos seus respectivos campos no valor exato da nota fiscal inserida:

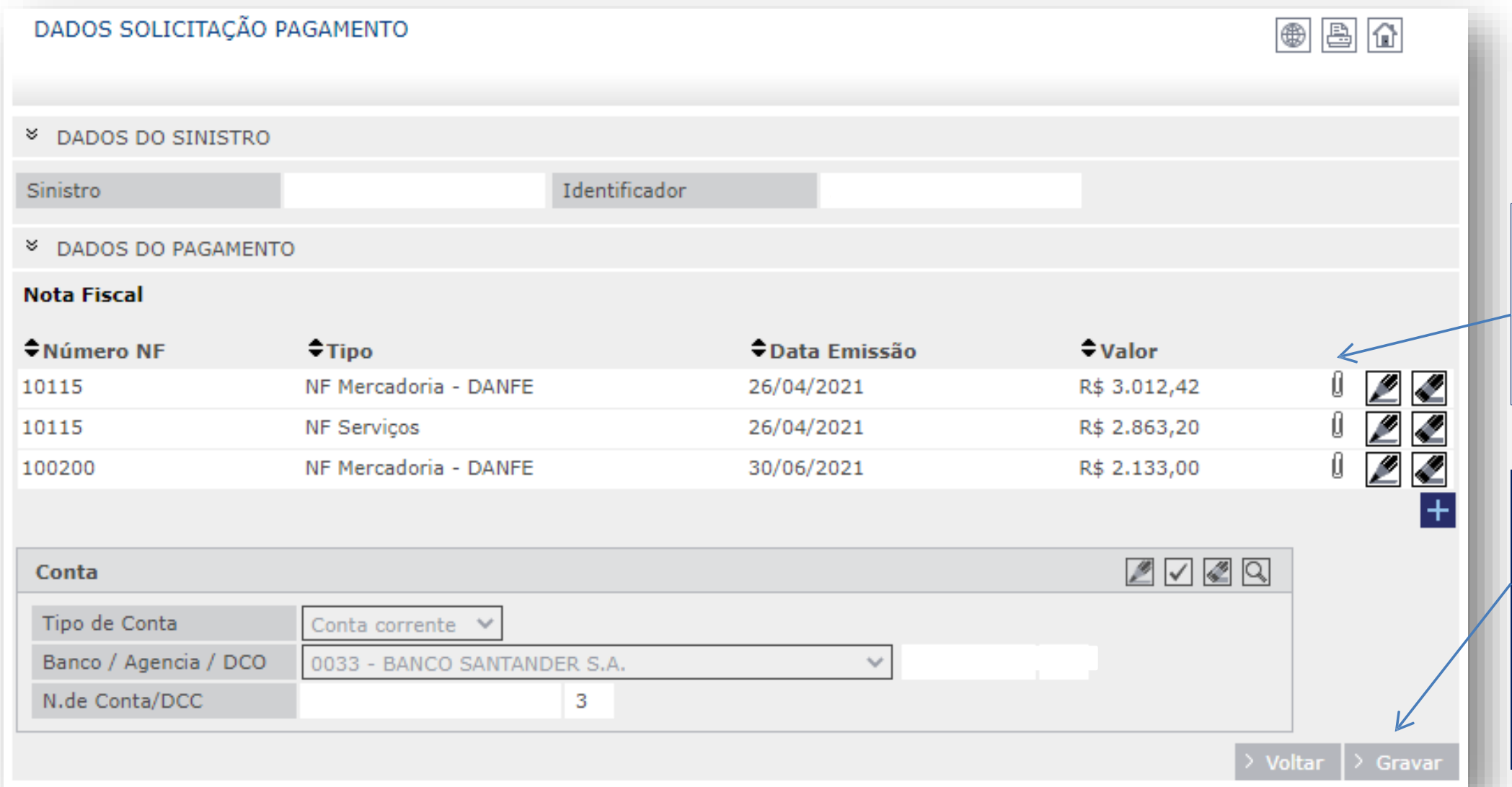
Nota fiscal de Peças inserir o valor no campo Peças e manter R$0,00 no campo Serviços

Nota Fiscal de Mão de Obra inserir o valor no campo Serviços e manter R$ 0,00 no campo Peças

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



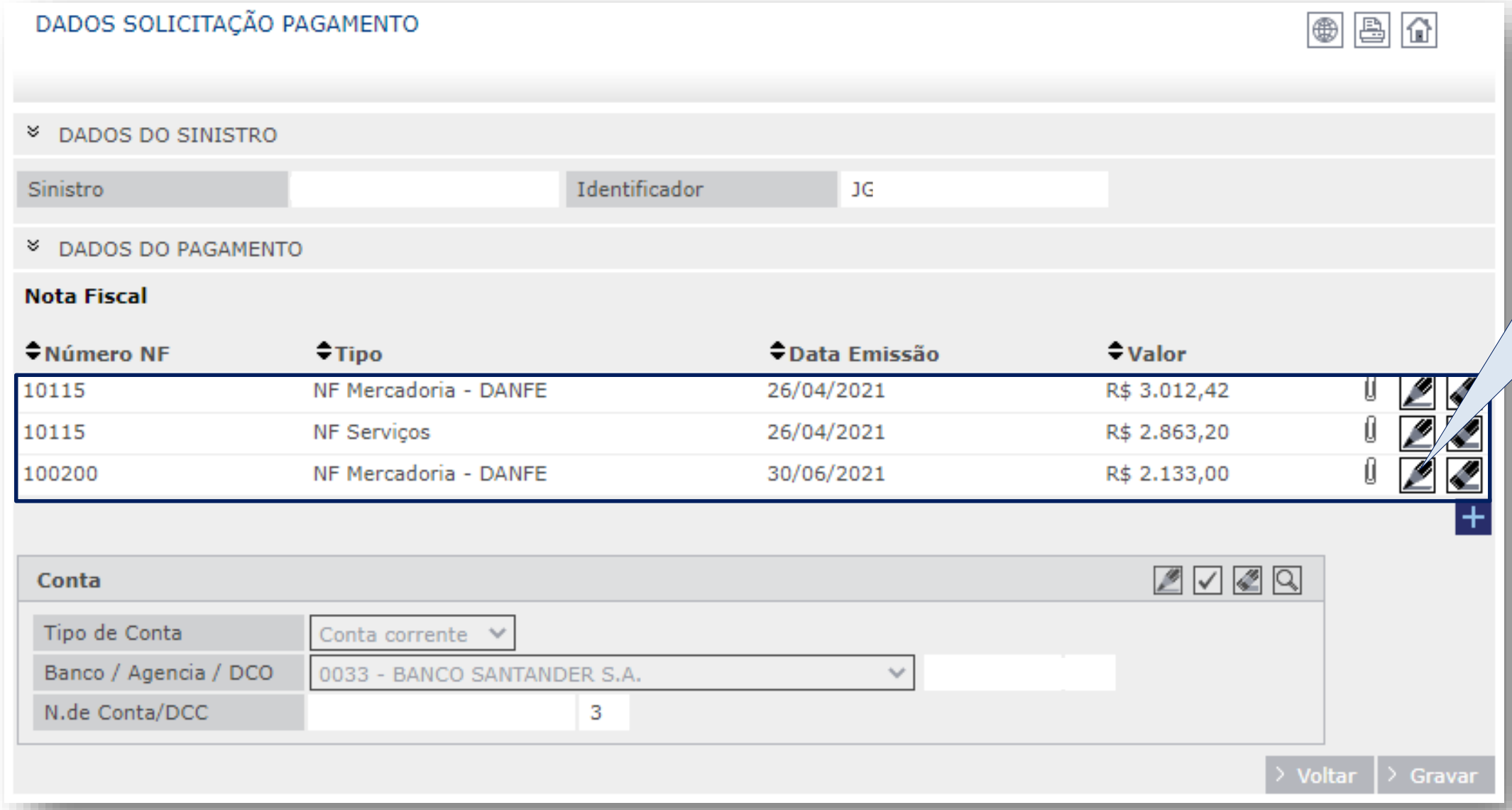
Dados da nota gravados, a cada nota inserida as informações aparecerão neste espaço

Após inserir a 1ª nota, clique em gravar para registrar a solicitação do pagamento e se houver nota do mesmo sinistro, repetir a mesma operação (incluir e gravar).

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

04 – Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento

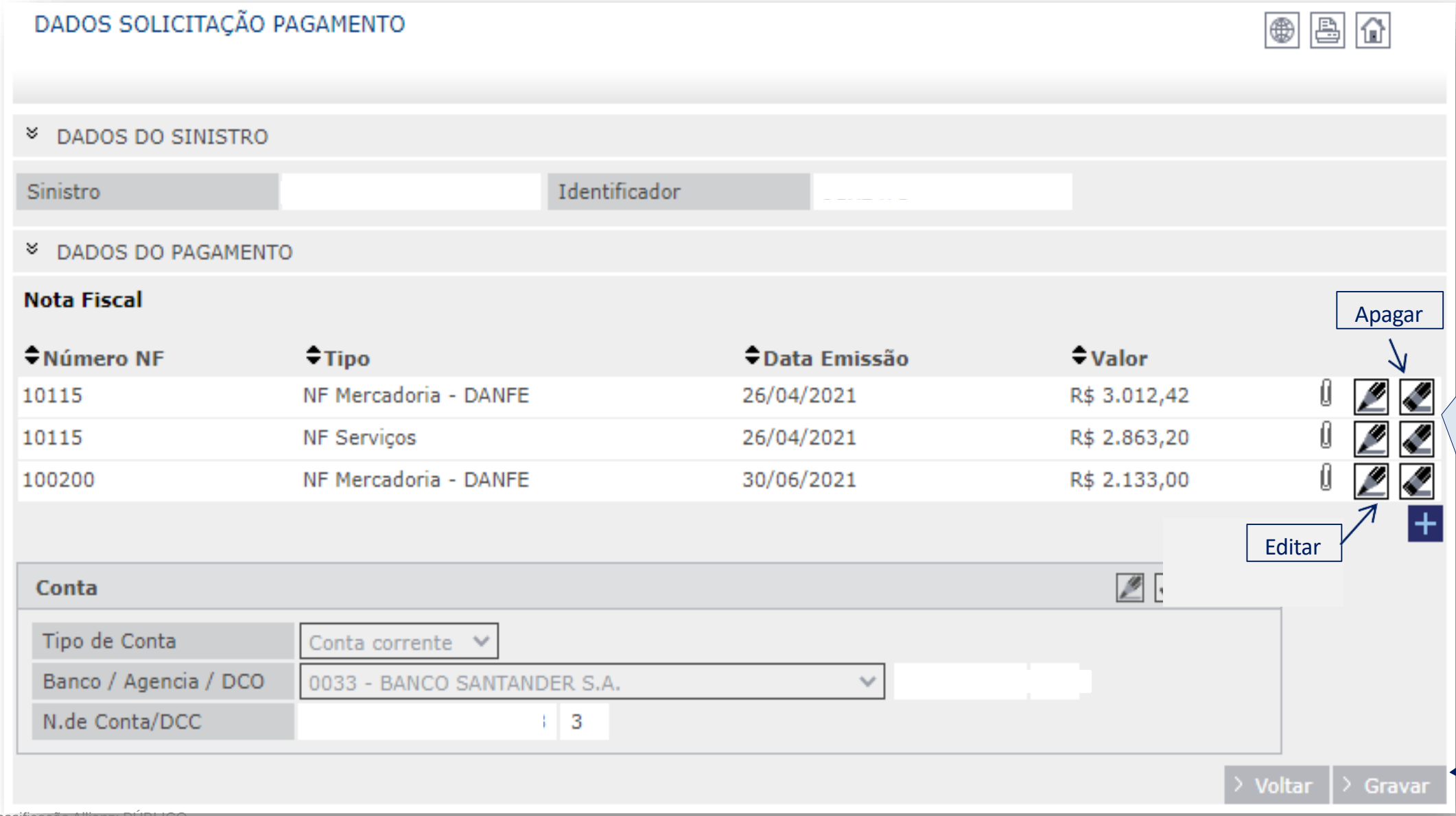


Caso sejam inseridas mais de uma NF, a tela apresentará as informações de cada NF Inserida (Nº, Tipo, Emissão e Valor)

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



1 - Para Alterar os dados de alguma NF já incluída, Clique em no Ícone para Editar ou no Ícone para Apagar.

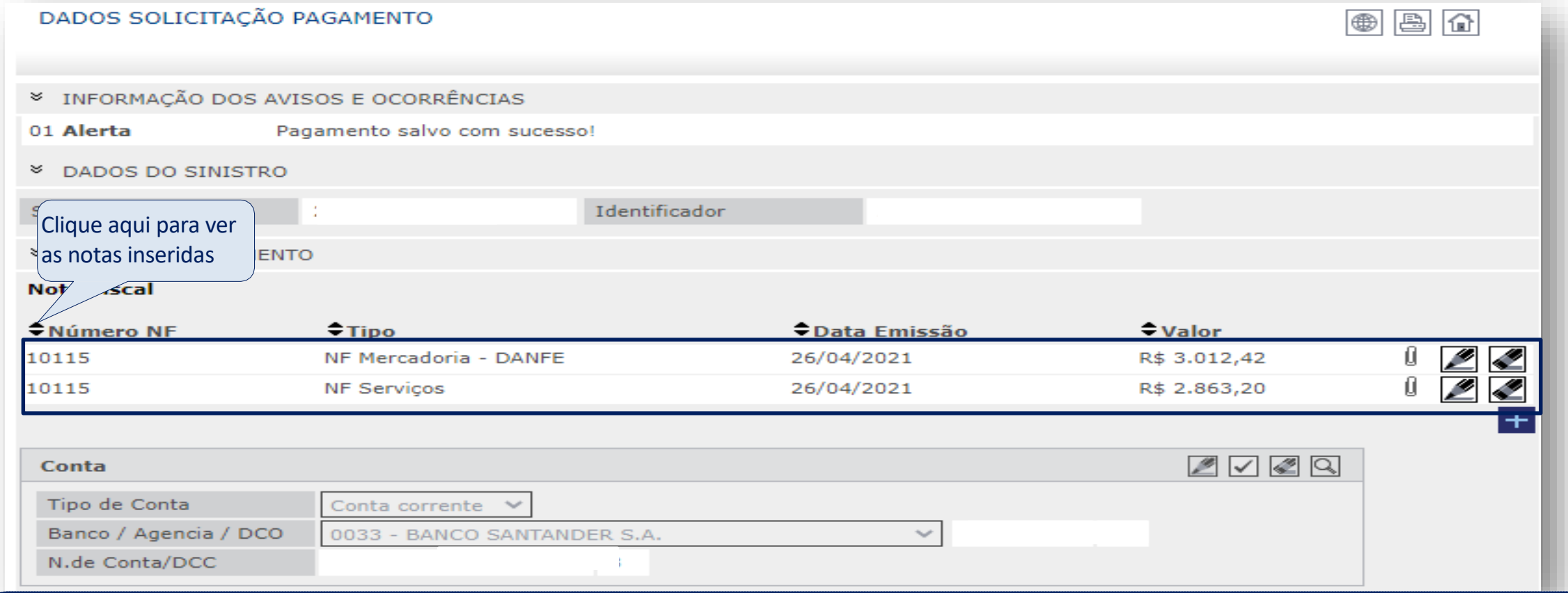
Atenção - O sistema acata a exclusão da nota se for imediato, após encerrar o processo e fechar a tela, não será mais permitido a exclusão do arquivo.

2 - Ao concluir, clique em Gravar

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Conta Corrente - Inserir notas fiscais para pagamento



APÓS GRAVAR O PAGAMENTO EM SISTEMA, A APROVAÇÃO OU RECUSA OCORRERÁ EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS

Em caso de recusa a oficina receberá um e-mail com a informação de pagamento recusado e o motivo e o saldo estará disponível novamente no conta corrente para a inserção das notas de maneira correta. Os sinistros já pagos poderão ser consultados através do extrato também no Allianz Net (conforme instruções contidas neste manual em Transferências Profissionais)

ATENÇÃO: CASO NÃO ENCONTRE OS DADOS PARA PAGAMENTO NO SISTEMA OU O VALOR ESTEJA DIVERGENTE DO ORÇAMENTO APROVADO, POR FAVOR CONTATAR O PERITO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO DA OFICINA.

Classificação:
© Copyright Allianz

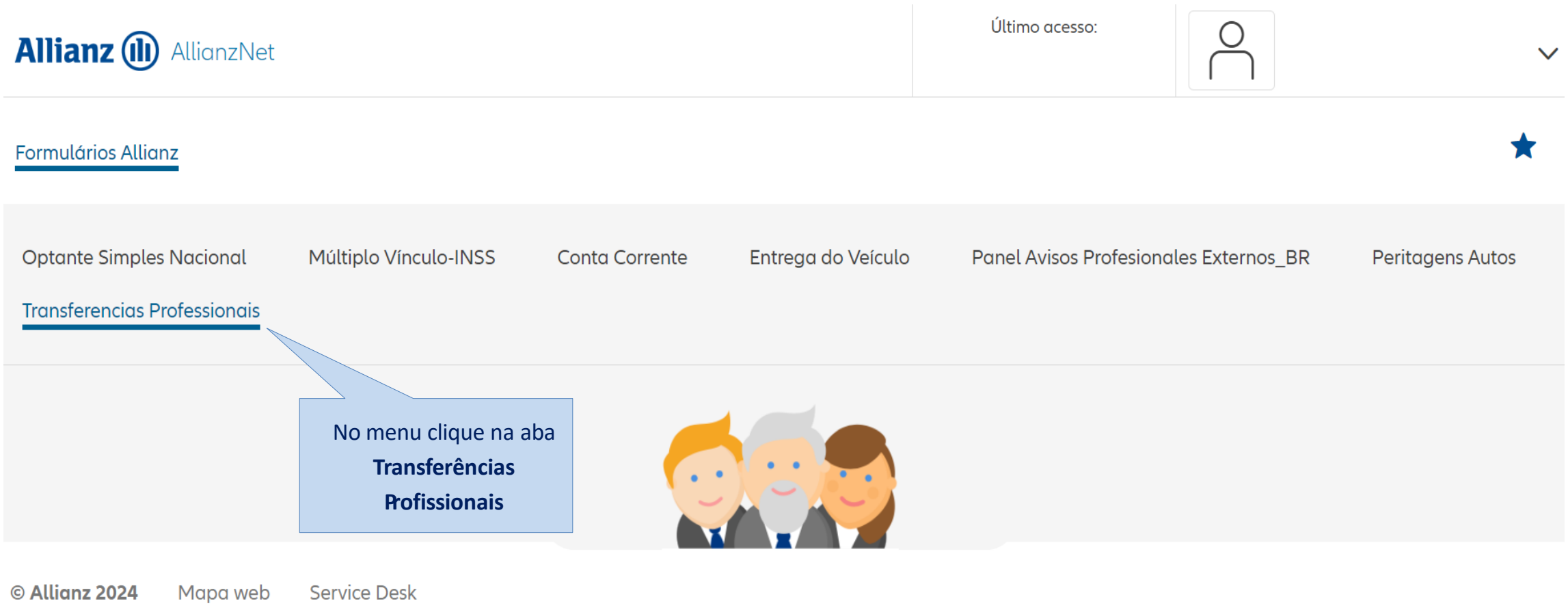
EXTRATO DE PAGAMENTO

05

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

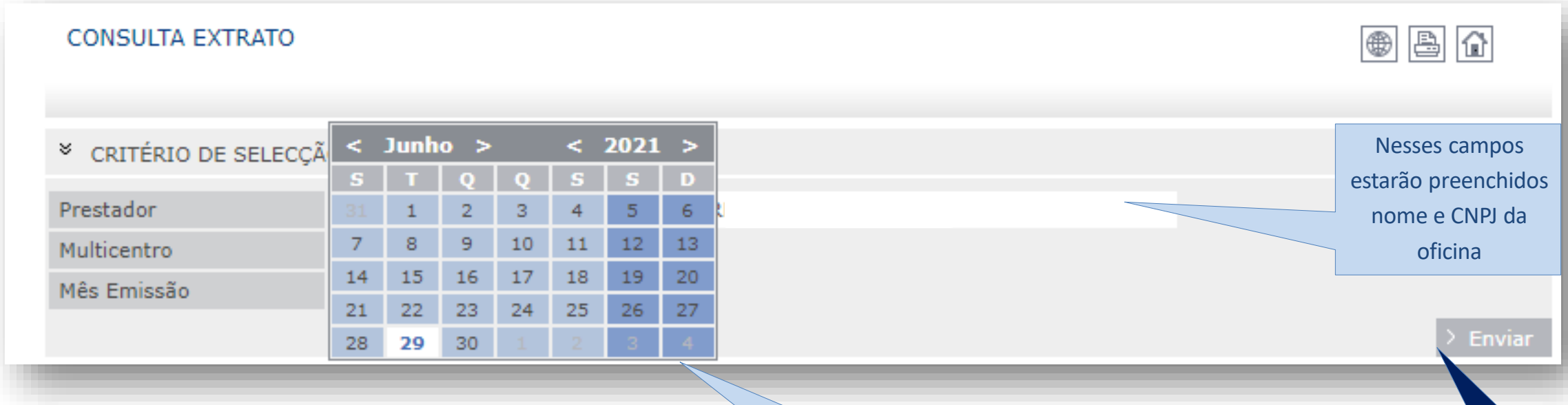
Extrato de Pagamento - Consulta lotes de pagamento para oficina



Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Extrato de Pagamento - Localizar lotes de pagamento



Nesses campos estarão preenchidos nome e CNPJ da oficina

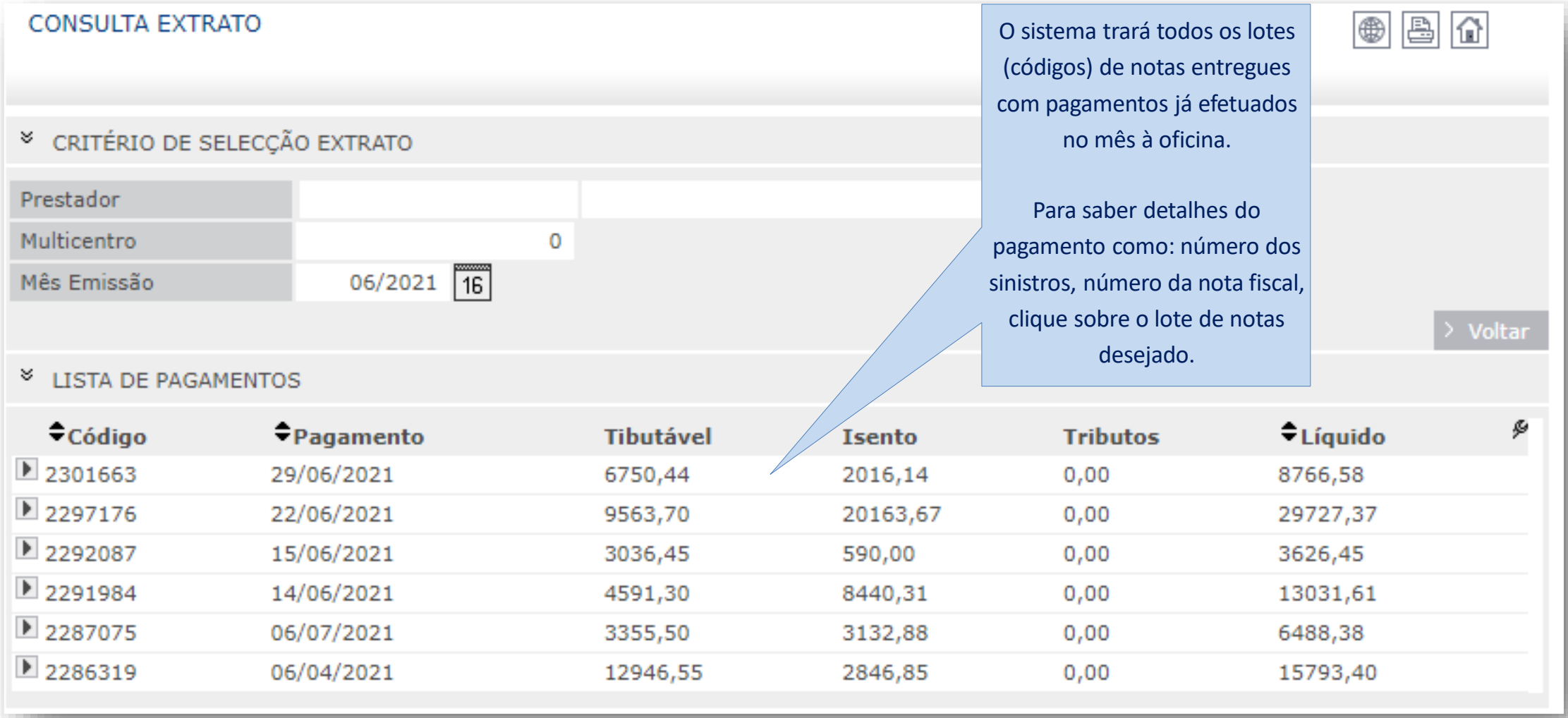
Clique sobre qualquer um dos dias do mês escolhido no calendário para consultar os pagamentos do referido mês.

Clique em Enviar

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Extrato de Pagamento - Visualização lotes de pagamento



O sistema trará todos os lotes (códigos) de notas entregues com pagamentos já efetuados no mês à oficina.

Para saber detalhes do pagamento como: número dos sinistros, número da nota fiscal, clique sobre o lote de notas desejado.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

E-PAC - Prestador Oficina

Extrato de Pagamento - Processos dentro do lote de pagamento

CONSULTA EXTRATO

RESUMO TRANSFERÊNCIA 2301663

Prestador	
Pagamento de dados	29/06/2021
Isento Total	2.016,14
Total Trivutável	6.750,44
Total Tributos	0,00
Líquido Total	8.766,58

Nessa página o sistema trará os detalhes de pagamento do lote de notas (sinistro, nº das notas e valores)

Voltar

LISTA DO PAGAMENTOS DE TRANSFERÊNCIA 2301663

Sinistro	Num .Pag.	Referência	Cober.	Tibutável	Isento	Tributos	Líquido	NF
	1		320	1786,10	0,00	0,00	1786,10	10194
	2		320	0,00	1936,14	0,00	1936,14	10194
	2		312	2819,60	0,00	0,00	2819,60	10195
	4		312	0,00	40,00	0,00	40,00	10196
	5		312	733,74	0,00	0,00	733,74	10196
	1		320	1411,00	0,00	0,00	1411,00	10197

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

FORNECIMENTO DE PEÇAS

06

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

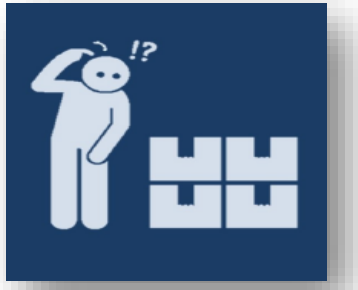
Procedimento para Recebimento de Peças

PEÇAS CHEGARAM AVARIADAS, O QUE FAZER ?

É obrigatório realizar ressalva no conhecimento de frete (Via do CTE que fica com o motorista), recusar os itens avariados, e entrar em contato com o vendedor responsável pela nota fiscal para verificar a situação no ato da entrega. Registre com fotos a avaria e a ressalva feito no conhecimento do transporte.

CONSTATOU A FALTA DE ITENS NA CONFERÊNCIA JUNTAMENTE COM A NOTA FISCAL ?

Entre em contato com o vendedor responsável pela nota fiscal para verificar a situação, realize a ressalva no conhecimento de frete (Via do CTE que fica com o motorista) informando a falta do item, e registre com fotos a ressalva feita no conhecimento do transporte.



CONSTATOU PEÇAS TROCADAS NA EMBALAGEM QUE NÃO CONDIZ COM VEÍCULO OU NOTA FISCAL ?

Entre em contato com o vendedor responsável pela nota fiscal para verificar a situação, realize a ressalva no conhecimento de frete (Via do CTE que fica com o motorista) informando que tal item não condiz com o veículo/nota fiscal e recuse o material divergente, registre com fotos a ressalva feita no conhecimento do transporte.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Procedimento para Recebimento de Peças

É DE RESPONSABILIDADE DA OFICINA:

1º Zelar e preservar as peças em suas devidas embalagens, até a utilização da mesma.

2º Verificar supostas divergências de peças onde as mesmas não se apliquem ao veículo antes de realizar quaisquer reparos, ajustes e pinturas na peça.

3º Ter o conhecimento que se necessário solicitar troca de itens, as peças não podem estar reparadas, pintadas, sem embalagem e avariadas. E devem contar a ressalva no ato da entrega,

4º Ter o conhecimento que o prazo de devolução por divergências das peças é de 30 dias após recebimento das mesmas, após este prazo, não serão aceitas devoluções.

EM CASO DE DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO COM O SEU REPRESENTANTE ALLIANZ.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

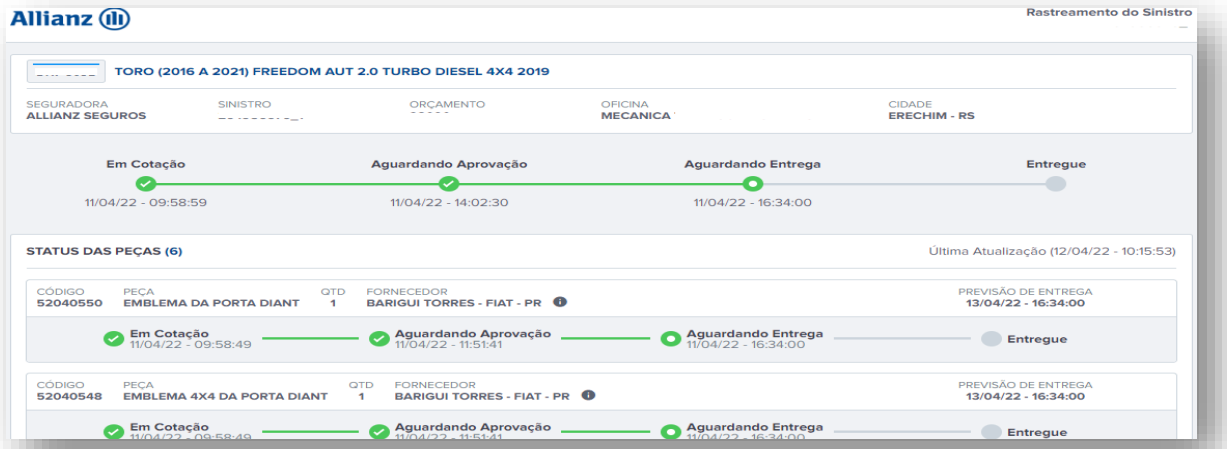
Consulta peças fornecidas

Fornecimento de Peças - Cilia

Com o seu login de acesso ao Cilia, insira a placa do veículo no local indicado, em seguida clique no campo laranja (Orçamento) e após clique em “Forn Peças”.

No e-mail você também receberá uma atualização das peças fornecidas pela cia, você poderá clicar ver maiores detalhes.

Ao clicar em “Forn Peças”, aparecerá o status do pedido, dados do fornecedor e prazo de entrega das peças.



Em caso de dúvidas, atrasos ou qualquer outro apontamento, envie um e-mail para o seu Representante.

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Consulta peças fornecidas

Fornecimento de Peças - Audaparts

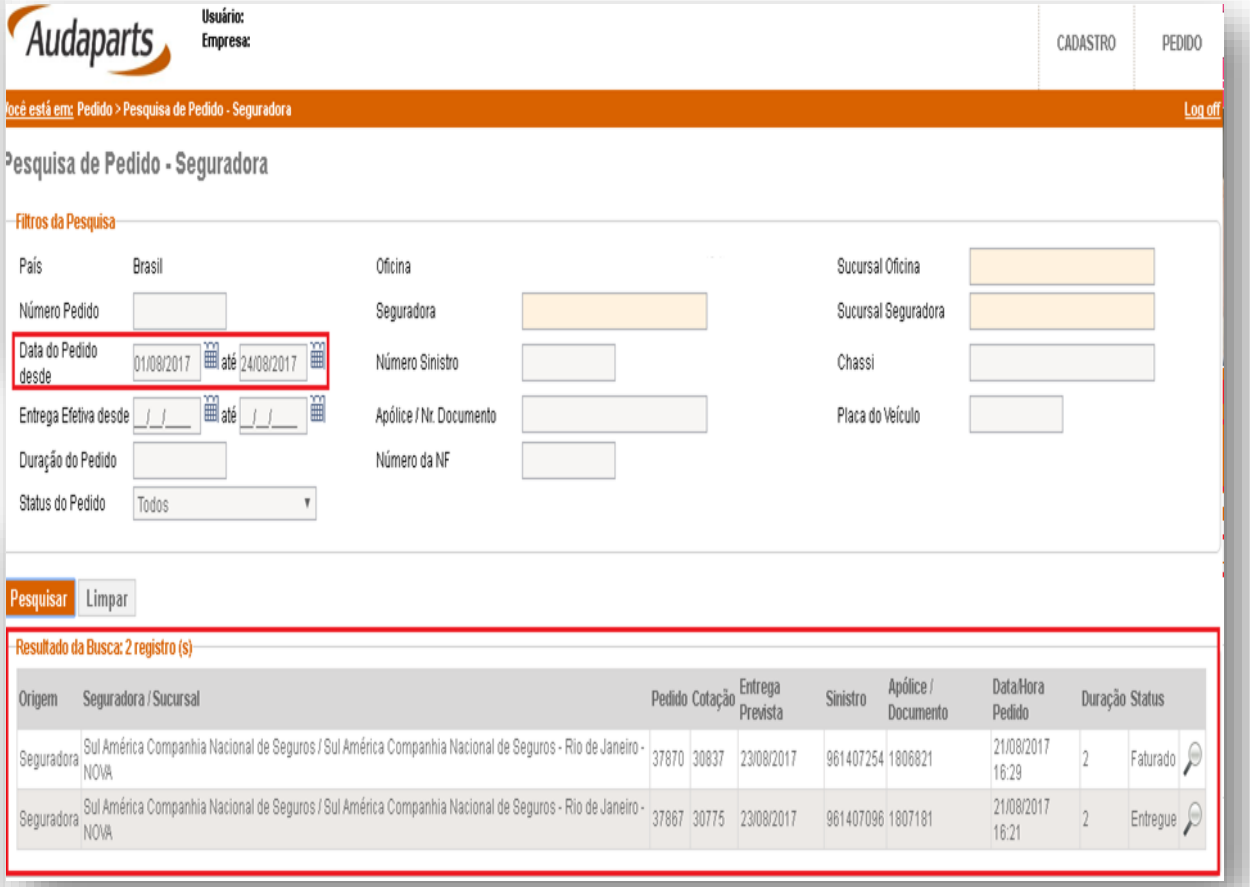
Com seu login e senha, vamos acessar o Audaparts através do:
www.audaparts.com.br

Painel de Controle

Esta é a tela inicial do Sistema Audaparts, nela você acompanha os pedidos.
Em seguida temos a opção “Pedidos” .

Consultando Pedido

Na tela de Pedidos, você poderá visualizar todos os pedidos, basta apenas realizar uma pesquisa através do campo “Data do Pedido desde”. A consulta também pode ser realizada pelo número do sinistro ou placa.



© Copyright Allianz

Consulta peças fornecidas

Fornecimento de Peças - Audaparts

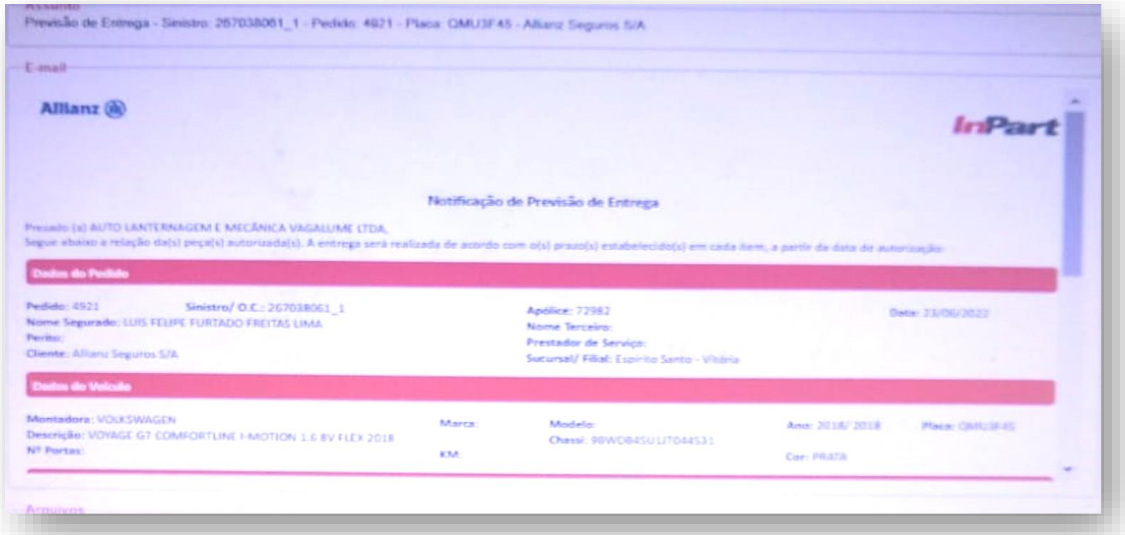
Detalhes do Pedido

Para visualizar detalhadamente o pedido, clique no ícone “Lupa” localizado no canto direito.

Nessa área você pode visualizar as informações “Itens do Pedido”, “Dados de Entrega e Sinistro” e “Mensagem do Pedido”.

Atualização das peças fornecidas por e-mail

No e-mail você receberá uma notificação com a previsão da chegada das peças.



Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

NORMAS DE CONDUTA

07

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Normas de Conduta e Postura

Oficinas Referenciadas Allianz

Visando a qualidade no atendimento aos clientes Allianz, as Oficinas da Rede Referenciada, deverão seguir as normas e procedimentos estabelecidos em contrato e neste manual. Em caso de dúvidas, procure pelo Representante de Oficinas de sua região.

O não cumprimento das normas e procedimentos impactará diretamente na performance da oficina e em sua pontuação no PRO Allianz (Programa de Relacionamento com as Oficinas), e algumas situações mediante avaliação, poderá implicar nas seguintes sanções:

- **Advertência verbal;**
- **Advertência escrita;**
- **Suspensão do envio de veículos;**
- **Multa / Ressarcimento;**
- **Rescisão Contratual.**

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

CONTATOS

08

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz

Organograma

Gestão Relacionamento com Oficinas
Organograma

Fabrício Pereira
Gerente Relacionamento Prestadores
fabricio.pereira@allianz.com.br
(21) 98445-3998

Rafael Pedro
Gestor de Relacionamento Oficinas
rafael.Pedro@allianz.com.br
(21) 98793-2519

Equipe Relacionamento

Andrei Gomes
Representante SP
andrei.gomes@allianz.com.br
(11) 99805-3892

Márcia Barbosa
Representante MG, MT e MS
marcia.barbosa@allianz.com.br
(21) 98578-3932

Wilson Júnior
Representante RJ e ES
wilson.junior@allianz.com.br
(21) 96782-7113

Gerson Cristóvão
Representante RS e SC
gerson.cristovão@allianz.com.br
(21) 99790-5276

Matheus Alves
Representante NO e NE
matheus.alves@allianz.com.br
(11) 93250-9608

Roan Reynier
Representante PR, DF e GO
roan.reynier@allianz.com.br
(21) 97585-0310

Paulo Vitor Aragão
Autorizadas Brasil
paulovitor.aragao@allianz.com.br
(21) 98492-9388

Raylla Motta
Suporte Estratégico
raylla.motta@allianz.com.br
(21) 95100-7380

Izadora Henrique
Aprendiz Administrativo
izadora.esproext@allpronet.com.br

Obrigado !

Allianz

Classificação Allianz: PÚBLICO
© Copyright Allianz