

OLÁ, NÓS SOMOS A

**Allianz** 

**Programa de Relacionamento  
Oficinas Allianz (P.R.O. Allianz)**

**Guia de Procedimentos**





# CONTEÚDO TÓPICOS

- 01** **P.R.O. ALLIANZ**  
Programa de Relacionamento com Oficinas / Indicadores de Performance
- 02** **ACESSOS**  
E-pac Prestador Oficina
- 03** **CONSULTA APÓLICE (Oficinas participantes)**  
Consultar Dados da Apólice / Sinistro Aberto
- 04** **ABERTURA DE SINISTROS (Oficinas participantes)**  
Realizar Abertura de Sinistros
- 05** **CONSULTA DE VISTORIAS**  
Caixa de Fluxo de Vistorias / Atendimentos
- 06** **CONSULTA ANDAMENTO DO PROCESSO**  
Visualização Andamento do Processo Envio de Notificações
- 07** **PROCEDIMENTO DE VISTORIAS**  
Vistorias Iniciais, Complementos, Indenização Integral Recuperação de Peças, Sinistros Complexos, Vistoria de Qualidade e Revistoria
- 08** **CONTA CORRENTE I-360**  
Inserir Notas Fiscais para Pagamento
- 09** **EXTRATO DE PAGAMENTO**  
Consulta Lotes de Pagamentos para Oficina
- 10** **ENTREGA DO VEÍCULO**  
5 Stars
- 11** **CONSULTAR FORNECIMENTO DE PEÇAS**
- 12** **NORMAS DE CONDUTA**  
Apontamentos e Ações
- 13** **CONTATOS**  
Equipe de Relacionamento com Oficinas

**P.R.O. ALLIANZ**

**01**



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 P.R.O Allianz

Em 6 de abril 2021, demos início a Rede Única de Oficinas. Agora você faz parte do P.R.O Allianz (Programa de Relacionamento com as Oficinas), um programa pensado para atender melhor as suas necessidades e com muitos benefícios para esta parceria.

## Quais os benefícios do P.R.O Allianz?

- Prazo de pagamento reduzido;
- Atendimento Exclusivo de um representante para facilitar as tratativas do seu dia a dia;
  - Remuneração variável

## Acompanhamento dos Indicadores de Performance

O seu indicador é enviado mensalmente pelo Representante de Relacionamento da sua Região, você deverá realizar o acompanhamento do seu para verificar qual ponto tem que ser melhorado para alcançar uma classificação superior no P.R.O Allianz.



## Grupo de Classificação

As oficinas são classificadas nos seguintes grupos de acordo com a performance:

 **Excelência**

 **Ouro**

 **Prata**

## Critério para Meritocracia

São avaliados os pilares abaixo para apurar os índices de performance:

 **Resultado**

 **Qualidade**

 **Eficiência**

## Mudança de grupo

A apuração da performance é feita anualmente baseado no acumulado do período do ano passado, para mudar de Grupo/Classificação, a oficina deverá atingir as metas abaixo para mudar para **Excelência ou Ouro..**

## Metas PRO Allianz

### Reclamação e Não Conformidade

(Reclamação de clientes e falhas oficina)

 **Excelência**

▼ 1,0%

 **Ouro**

▼ 1,5%

### Voice Of Customer - Pesquisa

(Pesquisa respondida pelo cliente após finalização da entrega do veículo)

▲ 4,7%

▲ 4,6%

### Grau Média Danos - GMD

(Valor aut. orçamento final x Fipe média)

▼ 10%

▼ 11%

### Reparabilidade

(Valor de MO orçado x Valor total orçado (peças e MO))

▲ 40%

▲ 39%

### Relacionamento

(Avaliação Relacionamento Oficina x Repres e Regul.)

▲ 8%

▲ 7%

**ACESSOS**

**02**

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

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

**Allianz**  AllianzNet



Um novo portal  
mais **moderno.**  
Vamos juntos!

Bem-vindo (a) à AllianzNet

**Usuário**

Senha

A Senha é sensível a maiúsculas e minúsculas.

→ [RECUPERAÇÃO DE SENHA](#)

**INICIAR SESSÃO**





Após logar, clicar em “Formulários Allianz”



[Formulários Allianz](#)

[Optante Simples Nacional](#)

[Múltiplo Vínculo-INSS](#)

[Notificação de Sinistros](#)

[Consultas Gerais](#)

[Conta Corrente](#)

[Agendamento de Vistoria](#)

[Pessoas Envolvidas](#)

[Entrega do Veículo](#)

[Painel Avisos Profissionais Externos\\_BR](#)

[Peritagens Autos](#)

[Transferências Profissionais](#)



**CONSULTA APÓLICE**

**03**



# E-PAC - Prestador Oficina

**Consultas gerais** – é uma ferramenta que concede ao prestador, visualizar se já consta abertura de sinistro realizado e seu respectivo número, acesso às informações dos dados pessoais do cliente como endereço e contato, também é possível visualizar a apólice onde constará informações técnicas do contrato vigente e já encerrados, além do registro do corretor responsável e seus dados para contato.

The screenshot displays the AllianzNet web interface. At the top left is the Allianz logo and 'AllianzNet'. At the top right, it shows the last access time: 'Último acesso: 26/08/2022 08:40:24 29:59' and a user profile icon for 'VANESSA C'. Below this is a section titled 'Formulários Allianz'. A horizontal menu contains several options: 'Optante Simples Nacional', 'Múltiplo Vínculo-INSS', 'Notificação de Sinistros', 'Consultas Gerais', 'Conta Corrente', and 'Agendamento de Vistoria'. A second row of options includes 'Pessoas Envolvidas', 'Entrega do Veículo', 'Painel Avisos Profissionais Externos\_BR', 'Peritagens Autos', and 'Transferências Profissionais'. A blue callout box with a pointer to the 'Consultas Gerais' menu item contains the text: 'Clique em "Consultas Gerais"'. Below the menu is an illustration of three people. At the bottom, there is a footer with '© Allianz 2022', 'Mapa da web', and 'Baixar de atendimento'.



# E-PAC - Prestador Oficina

## 03 - Consultas Gerais – Pesquisa Apólice

⌵ VISÃO GLOBAL CLIENTES

CNPJ/CPF	<input type="text"/>
Doc. Alternativa	<input type="text"/> <input type="checkbox"/>
Carteirinha Saúde	<input type="text"/>
Nome ou Empresa	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>

> Certificado Provisório

⌵ APÓLICE

Proposta	<input type="text"/>	Item	<input type="text"/>	Ver Resumo	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Apólice SUSEP	<input type="text"/>	Endosso	<input type="text"/>		
Relação de Itens	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>				

⌵ SINISTRO

Sinistro	<input type="text"/>
----------	----------------------

⌵ PAGAMENTO

Pagamento	<input type="text"/>	Contador	<input type="text"/>
-----------	----------------------	----------	----------------------

⌵ PLACA

Placa do Veículo	<input type="text" value="ABC1234"/>	Veículo Terceiro (S/N)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Chassi	<input type="text"/>		

⌵ REFERÊNCIA

Ref. Corretor/Segurado	<input type="text"/>
------------------------	----------------------

> Pesquisar

Selecione o dado o qual deseja pesquisar.

\*No entanto sugerimos consultar pela placa ou chassi do veículo



APÓLICES DE UMA MATRÍCULA  

Placa

✕ PESQUISAR

Placa

Histórico

Marca  Modelo

✕ DETALHE DAS APÓLICES

◆	Proposta	Adesão	Alt.	Ramo	Corretor	D. Efeito	D. Anul.	Motivo Tomador
◆ Bloqueio	4230							
	4290							
	4380							
	4490							

> Pág.Ant 1 > Pág.Seg

Identificada a apólice, basta clicar sobre a linha para abrir os dados



# E-PAC - Prestador Oficina

## 03 - Consultas Gerais – Pesquisar Sinistro Aberto

**DADOS GERAIS** 🌐 🖨️ 🏠

[Gerais](#) [Tom. Seg.](#) [Dados Risco](#) [Coberturas](#) [Cláusulas](#) [SDD](#) [Resumo](#)

⌵ PESQUISAR

Apólice	109629745	Item	0
Apólice SUSEP		Endosso	000000
Ramo	1211-Automóvel		
Nome			

⌵ DADOS GERAIS

Tomador				
Modalidade	0			
Filial/Sucursal	509 - PARCERIAS			
Corretor	4009289 - CORSETEC - ASSESSORIA E CORRETAGEM DE SE			
Colaborador				
Data Início	11/10/2018	16	Hora Início	00:00
Data Renovação	11/10			
Parcelamento	Anual			
DTPE	10/2019	16	Antecipação Comissão	N
Data Anul/Reat				16
Motivo				
Nível de competência	0300			
Tipo de seguro	Renovação Externa sem Sinistro	Tipo do Período	Anual	
Data renovação		16		

> 2 Via C.Verde > V. Global > **Lista Sinistros** > Ficha Gestão > Lista Recibos  
> Lista de Adesões > Histórico da Apólice > Res. Pesquisa

Clique em  
"Lista de Sinistros", para  
identificar se já há sinistro  
aberto para o veículo



# E-PAC - Prestador Oficina

## 03 - Consultas Gerais – Informação Sinistro Aberto

**LISTAGEM DE SINISTROS**   

Gerais Tom. Seg. Dados Risco Coberturas Cláusulas SDD Resumo

✕ PESQUISAR

Apólice		Item	0
Apólice SUSEP		47	Endosso 000000
Ramo	1211-Automóvel		
Nome			

Incluído Histórico

Tomador

Data Ocorrência Desde		16	Data Ocorrência Até		16
Data Protocolo Desde		16	Data Protocolo Até		16

Estado Todos

✕ LISTA DE SINISTROS

Sinistro	Data Ocorrência	Agência Desc	Causa Desc	Data Encerramento	H
Não existem dados					

> Pág.Ant 1 > Pág.Seg

[> 2 Via C.Verde](#) [> V. Global](#) [> Lista Sinistros](#) [> Ficha Gestão](#) [> Lista Recibos](#)  
[> Lista de Adesões](#) [> Histórico da Apólice](#) [> Res. Pesquisa](#)

Se houver, será listado

Caso não haja  
informação, deve-se  
proceder com a abertura

**ABERTURA DE SINISTROS**

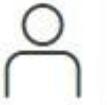
**04**



## 04 – Abertura de Sinistros

**Allianz**  AllianzNet

Último acesso:  
30/06/2021 11:56:48  
29:59



### Formulários Allianz

[Notification de Sinistros](#)

[Consultas Gerais](#)

[Conta Corrente i360](#)

[Agendamento de Vistoria](#)

[Pessoas Envolvidas](#)

[Entrega do Veículo](#)

[Painel Avisos Profesionales Externos\\_BR](#)

[Peritagens Automóveis](#)

[Transferencias Profissionais](#)

Clique em  
“Notificação de  
Sinistros”





NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS   

NOVA NOTIFICAÇÃO

Data Sinistro	22/08/2017	16	Hora	00:00
<input type="radio"/> Apólice			Item	
<input type="radio"/> Proposta			Item	
<input type="radio"/> CNPJ/CPF				
<input checked="" type="radio"/> Placa		AAA0000		

> Aceitar

Para localizar os dados do “SEGURADO”, deve-se consultar por: Apólice, CNPJ/CPF ou Placa.

\*\*\* Necessário sempre preencher o campo “Data Sinistro”

## 04 – Abertura de Sinistros

NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS

NOVA NOTIFICAÇÃO

Data Sinistro	250	16	Hora	1120
<input checked="" type="radio"/> Apólice	112323		Item	0
<input type="radio"/> Proposta	106180206		Item	0
<input type="radio"/> CNPJ/CPF				
<input type="radio"/> Placa				

> Aceitar

Ira Localizar o Número da Proposta

Clique em Aceitar

## 04 – Abertura de Sinistros

NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS   

Características Terceiros Lesados

∨ APÓLICE

Apólice		Item	0
Proposta		Item	0
Ramo	1211 Automóvel	Pacote	VIP 1
Data Início	14/02/2017 <input type="text" value="16"/>	Moeda	Real Brasileiro

**Segurado**

Nome			
CNPJ/CPF			
Delegação/Escritório	508 FILIAL DIGITAL		
Corretor			
Placa			
Marca	TOYOTA	Modelo	Corolla 1.8 16V (Flex)
Franquia	R\$ 0,00	Data 1.ª Matrícula	<input type="text" value="16"/>

∨ CARACTERÍSTICAS

Confirme os Dados da Apólice e "role" a tela para baixo afim preencher os dados do Sinistro



# E-PAC - Prestador Oficina

## 04 – Abertura de Sinistros

▼ CARACTERÍSTICAS

Data Sinistro	25/08/2017	16	Hora	11:20
Circunstância	Não informada ou não especificada			
Família	Não Aplica			
Causa	COLISAO			
Número de Lesados	0			
País	Brasil			
CEP / Bairro	80330	020	PORTÃO	
Cidade	6015	CURITIBA		
Estado	17	PARANA		
Lugar	RUA			
Boletim de ocorrência	<input type="checkbox"/>	Outros Danos	<input type="checkbox"/>	
Intervenção Autoridades	<input type="checkbox"/>	Teste de Álcool	<input type="checkbox"/>	Resultado Teste Álcool 0

**Descrição**

SEGURADO SEGUIA PELA VIA CARLOS DITZSCH AO REALIZAR CONVERSÃO A ESQ NA RUA CAP TEN MARIO DE BARROS, NÃO SE ATENTOU AO VEICULO PALIO ( PARADO DEVIDO A PLACA DE PARE NA VIA E COLIDIU O SEU LADO ESQUERDO NA DIANTEIRA ESQUERDA DO VEICULO RECLAMANTE.

Culpa  Indeterminada  Segurado  Terceiro

Referência Segurado

**Veículo Seguro**

Conductor

Nome	IDA			
CNH	▼	Número		
Endereço	Rua	▼	CURUPIS	
Local				
CEP / Bairro	80330	040	PORTÃO	
Cidade	6015			
Estado	17	PARANA		
Telefone				
Data Nascimento		16	Validade CNH	16

**Danos**

Sem danos	<input type="checkbox"/>	Danos desconhecidos	<input type="checkbox"/>	Danos gerais	<input type="checkbox"/>
Outros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Telhado

> Aceitar > Cancelar

Atenção à informação sobre número de Lesados (Lesados representa vítimas e não terceiros)

Realize o preenchimento, conforme descrito pelo Segurado – Sugerimos observar o Boletim de Ocorrência caso houver.

Atentar ao condutor, caso seja divergente ao segurado, deve-se editar o campo (automaticamente preenchido com os dados do segurado)

Para finalizar o preenchimento do Segurado cliente em Aceitar

## 04 – Abertura de Sinistros



Aplicações Allianz

Menu

Para incluir Terceiros ao processo,  
selecione na aba envolvidos "terceiros"

### NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS



Características **Terceiros** Lesados

☑ TERCEIROS

Tipo	Nome	Placa	Companhia	Culpado
			Não existem dados	
				> Ativação
				> Aceitar

E clique em "Aceitar"  
NÃO CLIQUE EM "ATIVAÇÃO"



# E-PAC - Prestador Oficina

## 04 – Abertura de Sinistros

NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS

Características Terceiros Lesados

✖ TERCEIRO

Tipo   Culpado

Nome

CNPJ/CPF

Endereço

Número  Local

CEP / Bairro

Cidade

Estado

País do Endereço

Telefone  Celular

E-Mail

Companhia

Apólice  Número

**Conta**

Tipo de Conta

Banco / Agência / DCO

N.º de Conta/DCC

IBAN  SWIFT

Observações

**Condutor**

Nome

Endereço

Número  Local

CEP / Bairro

Cidade

Estado

CNH  Número

**Veículo**

Marca

Modelo

Cor

Placa  Ano Veículo

Chassi

**Danos**

Sem danos  Danos desconhecidos  Danos gerais

Outros

  Telhado

> Aceitar > Voltar

Realize o preenchimento, conforme descrito pelo Terceiro – Sugerimos observar o Boletim de Ocorrência caso houver.

Para finalizar o preenchimento cliente em Aceitar

## 04 – Abertura de Sinistros

NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS

Características Terceiros Lesados

✖ TERCEIROS

	Tipo	Nome	Placa	Companhia	Culpado	
1	Veículo	KIARA	-----		<input type="checkbox"/>	

> Ativação

> Aceitar

Após a finalização do preenchimento dos dados do terceiro, irá retornar a tela de envolvidos com a informação do terceiro incluída.

Clicar em Ativação

## 04 – Abertura de Sinistros

NOTIFICAÇÃO DE SINISTROS

Peritagem

Ficha de Gestão

NOVA NOTIFICAÇÃO

Processo de sinistro notificado o número > 222810408

Brasil 2017

Nova Notificação

Topo

Após a Ativação, será informado o Número do Sinistro.

**\*\*\* Posteriormente a abertura do aviso de sinistro, caso o segurado informe um “adendo” à descrição do sinistro, deve-se orienta-lo a contatar o corretor ou nossa central de atendimento no tel.: 0800 77 77 243 \*\*\***

**CONSULTA VISTORIAS**

**05**



Formulários Allianz

[Optante Simples Nacional](#)

[Múltiplo Vínculo-INSS](#)

[Notificação de Sinistros](#)

[Consultas Gerais](#)

[Conta Corrente](#)

[Agendamento de Vistoria](#)

[Pessoas Envolvidas](#)

[Entrega do Veículo](#)

[Painel Avisos Profissionais Externos\\_BR](#)

[Peritagens Autos](#)

[Transferências Profissionais](#)



Clique em  
Peritagens Autos



# E-PAC - Prestador Oficina

## 05 – Consulta de Vitorias – Vitorias Agendadas

The screenshot displays the AllianzNet user interface. At the top left is the Allianz logo and 'AllianzNet'. The top right shows the last access time: 'Último acesso: 22/06/2021 11:45:12 29:54' and a user profile icon. Below this is a navigation bar with 'Formulários Allianz' and a star icon. The breadcrumb trail reads 'Início > Peritagens Autos'. The main content area is titled 'PERITAGEMS AUTOS' and features three tabs: 'Serviços Pendentes', 'Serviços em Curso', and 'Seleção'. A blue callout box with a pointer indicates: 'Clique em “Serviços em Curso” afim de disponibilizar todas as vitorias vinculadas à oficina'. To the right of the tabs are icons for globe, document, and home. Below the tabs, it says 'Brasil 2021' and 'Topo'. At the bottom center is an illustration of three people. The footer contains '© Allianz 2021' and 'Mapa web'.



# E-PAC - Prestador Oficina

## 05 – Consulta de Vistorias – Vistoria em Atendimento

Allianz  AllianzNet

Último acesso:  
22/06/2021 11:45:12  
23:52

Formulários Allianz

Início > Peritagens Autos

PERITAGEMS AUTOS



Serviços Pendentes   Serviços em Curso   Seleção

### CRITÉRIOS SELEÇÃO

Sinistro	<input type="text" value="0"/>	Tot. Encargos	<input type="text" value="8"/>
Placa	<input type="text"/>	Tot. Encargos com Av.	<input type="text" value="7"/>

> Pesquisar

### LISTAGEM DE ENCARGOS EM CURSO

	Av.	D.Vistoria	Placa	Sinistro	Oficina	CEP	Localidade	Tipo	Modif.
<input type="checkbox"/>	SI	23/06/2021		5/1				P	
<input type="checkbox"/>	SI	25/06/2021		9/1				V	
<input type="checkbox"/>	SI	28/06/2021		5/2				V	
<input type="checkbox"/>	SI	28/06/2021		9/1				V	
<input type="checkbox"/>	SI	28/06/2021		1/1				V	
<input type="checkbox"/>	SI	28/06/2021		1/1				V	
<input type="checkbox"/>	SI	29/06/2021		7/1				V	

As vistorias em **“vermelho”**, estão com o prazo de 24h vencido (sempre priorizar).

**Vistorias siglas SI** – oficina transmitiu a vistoria

**Vistorias siglas NO** – Não transmitida pela oficina (confirmar se o veículo se encontra na oficina, se não estiver, oficina deve encaminhar a vistoria com carimbo “veículo ausente” relatando que o veículo esta ausente da oficina para dar baixa no lote).

**Nota\*** - Caso veículo compareça na oficina depois de definir como ausente, oficina deverá solicitar ao perito regulador e envio de novo lote de vistoria (novo encargo).

Ativar o Windows  
Acesse Configurações pa

# CONSULTA ANDAMENTO DO PROCESSO

# 06



## 06 – Consulta andamento do processo



### Formulários Allianz

[Optante Simples Nacional](#)

[Múltiplo Vínculo-INSS](#)

[Notificação de Sinistros](#)

[Consultas Gerais](#)

[Conta Corrente](#)

[Agendamento de Vistoria](#)

[Pessoas Envolvidas](#)

[Entrega do Veículo](#)

[Painel Avisos Profissionais Externos\\_BR](#)

[Peritagens Autos](#)

[Transferências Profissionais](#)



Clique em  
Peritagens Autos



**Allianz** AllianzNet

Último acesso:  
22/06/2021 11:45:12  
29:46

OFICINA R

Formulários Allianz

Início > Peritagens Autos

PERITAGEMS AUTOS

Serviços Pendentes   Serviços em Curso   Seleção

SELEÇÃO DE PERITAGEMS

Sinistro	<input type="text" value="0"/>	Num.Ordem	<input type="text" value="0"/>
Data Peritagem inicial	<input type="text" value="16"/>	Até	<input type="text" value="16"/>
Data Fechado inicial	<input type="text" value="16"/>	Até	<input type="text" value="16"/>
Estado	<input type="text" value="Fechado"/>		
Placa	<input type="text"/>		

> Pesquisar

1º - Clique em "Seleção"

2º - Preserve o Estado como Fechado

3º - Faça o filtro por sinistro e clique em Pesquisar



Formulários Allianz

Início > Peritagens Autos

### PERITAGENS AUTOS



Serviços Pendentes   Serviços em Curso   Seleção

#### SELEÇÃO DE SERVIÇOS

Sinistro	<input type="text" value="221089789"/>	Num.Ordem	<input type="text" value="0"/>
Data Peritagem inicial	<input type="text" value="16"/>	Até	<input type="text" value="16"/>
Data Encerramento inicial	<input type="text" value="16"/>	Até	<input type="text" value="16"/>
Estado	<input type="text" value="Encerrado"/>		
Placa	<input type="text"/>		

> Pesquisar

#### RESULTADO DA PESQUISA

Tot. Encargos	<input type="text" value="3"/>					
◆Sinistro	◆Data Peritagem	◆Data Encerramento	◆Oficina	◆CEP	◆Localidade	◆Tipo
2		18/07/2017				E
2		18/08/2017				E
2		22/08/2017				E

Brasil 2017

Topo ▲

Escolha a vistoria desejada  
(sempre a ultima versão -  
data mais recente)



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo - Visualização andamento do processo

PERITAGEMS AUTOS

Serviços Pendentes   Serviços em Curso   Seleção

Resumo	✖ DADOS PERITAGEM			
Rélatório Vistoria	Sinistro/Numordem			
Orçamento	Sucursal/Tramitador/Telf.			
Avances	CPF/CNPJ Prestador			
Ficha Gestão	Estado	Em Curso. Sem Avance		
Oficina	Tipo Encargo	Vistoria Imagem	Data Peritagem	30/06/2021
Cancelar	Placa		Data Próx.Vistoria	30/06/2021
Veículo Ausente	Marca/Modelo			
Encerrar	Telefone Tomador		Telefone Tomador 2	
	✖ RESOLUÇÃO DA VISTORIA			
	Suposta Irregularidade	Não	Compromisso Cia.	Não
	Perda Total	Não	Compromisso Pagamento	Não
	✖ RESUMO AVALIAÇÃO ID WANBR82100559161			
	App Orçamento	Audatex I360		
	Estado			
	Mão de Obra	0,00	Valor Total	0,00
	Valor Bruto das Peças	0,00	Peças Fornecidas	0,00
	Descontos das Peças	0,00	Total Availado	0,00
	Valor Líquido Peças	0,00	Franquia	0,00
	Material de Pintura	0,00	Danos não Cobertos	0,00
			Valor Líquido Oficina	0,00
			Total a Pagar	0,00
	Observações			

Clique em  
Ficha de Gestão

Analista Responsável  
pelo Processo  
(Nome)

Resumo do Processo



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo – Vistorias em Atendimento

PA PERITACIONES AUTOS

Anexar arquivos

Nota

DADOS GERAIS

Processo S -SINISTRO 242491

Usuário BE00646

LISTA

Data	Tipo	Modelo	Descrição	Usuário
12/09/2019		00006	#1 Informe Peritación / Técnico	> BP110154
12/09/2019		09138	/01 H15 VISTORIA CONCLUIDA 1797,35	> PA04BRO1
12/09/2019		00006	1. /Relatório de Orçamento	> BP006855
12/09/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
12/09/2019		00006	1/ Relatório de Orçamento	> BP006855
12/09/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
03/09/2019		00006	1/ Relatório de Orçamento	> BP006855
03/09/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
03/09/2019		09807	#1 i/fornecimento peças atualizado	> BP006855
30/08/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
30/08/2019		09807	#1 i/fornecimento peças atualizado	> BP006855
28/08/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
28/08/2019		09807	#1 i/fornecimento peças atualizado	> BP006855
28/08/2019		00006	1/ Anexo Peritagem	> BP006855
28/08/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 1797,35 R	> BP006855
28/08/2019		09807	#1 i/fornecimento peças atualizado	> BP006855
28/08/2019		00007	1/ Fotografias	> BP006855
28/08/2019		00006	1/ Relatório de Orçamento	> BP006855
28/08/2019		09242	Ñ1 AVANCE RECEBEDO 2190,25 R	> BP006855
26/08/2019		09138	01 / / ORÇAMENTO FECHADO OFICINA	> PA15EO1
26/08/2019		05000	Notificação de Sinistro	> BA081600

Brasil 2019

Fechar

Topo

Para abrir o assunto, clique sobre o ícone , ou na a linha desejada (EX.: Relatório de orçamento)



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo – Atendimento Orçamento Válido

CONSULTA IMAGEM - PA

Imagem Observações

DETLHE DA FICHA DE GESTÃO

Referência	S-Sinistro			
Utilizador Ligado		GTL/UT		Nível Utilizador 0
Data/Hora de Criação	12/09/2019 12:07	Utilizador de Criação	BP006855	
Modelo/Descrição	0006 1/	15/Relatório de Orçamento		

DETLHE DA IMAGEM

i360 Class Version: 16.07

 Allianz Seguros S/A  
61.573.796/0001-66

ALEXANDRE B

Endereço: São Paulo - Sorocaba - 18013280

Telefone: / E-mail:

Data de Abertura: 8/26/2019 Orçamentista: Eduardo- Control Versão: -2147483648

Nome: PAULA F GM CRUZE (MB1/BB1) LT Uninitialised 1.4 Turbo (LE2) 2016  
CPF: Placa Km: 47028 Km Chassi:  
Telefone: - Ramal: Cor: Preto Pintura:  
Endereço: Franquia: R\$2,183.69  
Sinistro: 24

**Observações:**  
ORIGINALS) NA REPARAÇÃO DO VEÍCULO == É EXPRESSAMENTE PROIBIDA A UTILIZAÇÃO DE PEÇAS USADAS == QUANDO SOLICITADO ALTERAÇÃO DE VALOR, OFICINA DEVERÁ APRESENTAR FOTO LEGÍVEL DAS NOTAS FISCAIS DE COMPRA == FOTOGRAFAR O VEÍCULO EM FASE DE 28.08 \*\*\*\*\* \ - É OBRIGATORIO APLICAÇÃO DE COMPONENTES NOVOS (GENUÍNAS OU FUNILARIA COM PEÇAS NOVAS INSTALADAS E APRESENTAR SUCATAS PARA SUPERVISÃO DO ORÇAMENTO (SUCATAS A DISPOSIÇÃO DA CIA) == EM CASO DE INDISPONIBILIDADE DE PEÇAS, É OBRIGATORIO COMUNICAR PREVIAMENTE O PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO MUNIDO DA RELAÇÃO DE PEÇAS FALTANTES E NUMERO DO PEDIDO ORIENTANDO-O PARA CONTATAR O SAC DA MONTADORA. POSTERIOR AO AVISO, ENVIAR A NOTIFICAÇÃO VIA E-MAIL PARA A CIA.&#amp;#13;&#amp;#10;== OFICINA!!! FAVOR INFORMAR O PROPRIETÁRIO DO VEICULO QUANTO A NECESSIDADE DA TROCA DE OLEO, FILTRO DE OLEO, BEM COMO A LIMPEZA INTERNA DO MOTOR, CARTER, BOMBA DE OLEO E PESCADOR, PARA EVITAR PROBLEMAS FUTUROS COM BORRA DE OLEO DEVIDO A KILOMETRAGEM JÁ RODADA E TEMPO DO VEICULO PARADO

210 x 297 mm

> Voltar > Ampliar Imagem > Fechar

Ao Clicar para visualizar o orçamento, automaticamente irá abrir o arquivo, podendo ser salvo ou apenas impresso.



PA PERITACIONES AUTOS

Anexar arquivos

Nota

DADOS GERAIS

Processo S -SINISTRO

Usuário

LISTA

Data	Tipo	Modelo	Descrição	Usuário
29/06/2021		00006	Anexo Peritagem	> BP006855
29/06/2021		00006	Anexo Peritagem	> BP006855
29/06/2021		00006	Anexo Peritagem	> BP006855
29/06/2021		09242	AVANCE RECEBEDO 4540,91 R	> BP006855
29/06/2021		09807	.....7/fornecimento peças atualizado	> BP006855
29/06/2021		00137	Solicitação Fornecimento Peças	> BE02585
25/06/2021		00007	1 /Fotografias	> BP006855
25/06/2021		00006	1 /Relatório de Orçamento	> BP006855
25/06/2021		09242	Ñ1 LTU9CU7 AVANCE RECEBEDO 6206,61 R	> BP006855
24/06/2021		09138	01 // ORÇAMENTO FECHADO OFICINA	> PA15E01
24/06/2021		00007	Sinistro: Fotografias	> BA11076E
24/06/2021		00007	Sinistro: Fotografias	> BA11076E
24/06/2021		00007	Sinistro: Fotografias	> BA11076E

Para informar e/ou relatar assuntos ao andamento do processo, ou até mesmo se comunicar com os responsáveis internos na cia. deve-se clicar em nota

Esta aplicação será a principal ferramenta de comunicação entre a oficina e os responsáveis na Cia (regulador, fornecimento de peças, analistas, etc)

## 06 – Consulta andamento do processo – Canal de comunicação eletrônica com a Allianz

CRIAÇÃO NOTAS PA

**Allianz** 

∨ DADOS GERAIS

Referência	S-SINISTRO	23786
Utilizador	BE01265	
Modelo	<input type="text"/>	<input type="text"/>

∨ DADOS DA NOTA

REC

> Gravar > Encerrar > Atrás

Brasil 2019 Topo ▲

Clique na lupa , para seleccionar o assunto e o destino da notificação

## 06 – Consulta andamento do processo – Canal de comunicação eletrônica com a Allianz

LISTAGEM MODELOS

LISTADO MODELOS

Código	Literal
137	Solicitação Fornecimento Peças
410	Solicitação Gestão de Oficina/UF:
485	Solicitação ao Regulador
569	Nota ao Analista - CONFIDENCIAL
574	Solicitação ao Tramitador
710	SOLICITAÇÃO TRATATIVA NÃO ACORDO / UF:
712	SOLICITAÇÃO ACOMPANHAMENTO DE REPAROS / UF:
714	SOLICITAÇÃO AO ASSESSOR / UF:
746	Solicitação Atendimento Prestadores
7243	AVISO MANUAL AO ANALISTA

> Anterior > Avançar

> Encerrar

Selecione o destino



CRIAÇÃO NOTAS PA

**Allianz**

🌐 🖨️ 🏠

⌵ DADOS GERAIS

Referência	S-SINISTRO
Utilizador	BE01265
Modelo	485  Solicitação ao Perit <input type="text" value="S"/>

⌵ DADOS DA NOTA

\*\*\*\*\*  
-----  
++++++  
.....

REC

Avisar a companhia  ⌵

> Gravar > Encerrar > Atrás

Quando a notificação for direcionada ao Regulador, será **OBRIGATÓRIO** informar no campo editável o regulador responsável pela oficina

**IMPORTANTE**

Se não informado o regulador responsável, a notificação não será direcionada e conseqüentemente não será respondida

Clique em gravar e a mensagem será enviada



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo – Canal de comunicação eletrônica com a Allianz

CRIAÇÃO NOTAS PA

**Allianz**

☰ DADOS GERAIS

Referência	S-SINISTRO	23720
Utilizador	BE01265	
Modelo	137	Solicitação Fornecim ento Peças / VW

☰ DADOS DA NOTA

RBC

Avisar a companhia

> Gravar > Encerrar > Atrás

Quando a notificação for direcionada ao Fornecimento de peças, será **OBRIGATÓRIO** informar no campo editável a Montadora / Marca

### EXEMPLOS

137	Solicitação Fornecim	ento Peças / GM
137	Solicitação Fornecim	ento Peças / FORD
137	Solicitação Fornecim	ento Peças / FIAT
137	Solicitação Fornecim	ento Peças / HYUNDAI

Clique em gravar e a mensagem será enviada

**IMPORTANTE**

Se não informado a Marca, a notificação não será direcionada e consequentemente não será respondida



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo – Canal de comunicação eletrônica com a Allianz

FICHA DE GESTÃO DO CLIENTE

**Allianz** PA PERITACIONES AUTOS

Anexar arquivos

Processo S -SINIESTRO 23720; ...

Usuário BE01265 ANDREI AAGOMES GOMES

LISTA

Data	Tipo	Modelo	Descrição	Usuário
14/02/2019		00485	Solicitação ao Perito / ANDREI GOMES	> <a href="#">BE01265</a>
16/01/2019		00007	1/EL... .47/Fotografias	> <a href="#">BP006855</a>
16/01/2019		00006	1/EL... /Relatório de Orçamento	> <a href="#">BP006855</a>
16/01/2019		09242	Ñ1 EL... 7 AVANCE RECEBEDO 5036,40 R	> <a href="#">BP006855</a>
14/01/2019		09138	01 // ORÇAMENTO FECHADO OFICINA	> <a href="#">PA15E01</a>
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> <a href="#">BA003160</a>
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> <a href="#">BA003160</a>
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> <a href="#">BA003160</a>
14/01/2019		06117	CC: ALT. DADOS PARA INSPEÇÃO	> <a href="#">BE00429</a>
14/01/2019		07235	Abertura - SINISTRO	> <a href="#">BE00429</a>
14/01/2019		09260	Reassignación de siniestro	> <a href="#">BE00429</a>
14/01/2019		05000	Notificação de Sinistro	> <a href="#">BE00429</a>

> Fechar

A notificação será registrada no andamento do processo



# E-PAC - Prestador Oficina

## 06 – Consulta andamento do processo – Canal de comunicação eletrônica com a Allianz

FICHA DE GESTÃO DO CLIENTE

PA PERITACIONES AUTOS

Anexar arquivos

Nota

Processo S - SINISTRO 23720

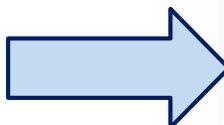
Usuário BE01265

LISTA

Data	Tipo	Modelo	Descrição	Usuário
14/02/2019		00486	RESPOSTA PARA OFICINA	> BE00646
14/02/2019		00485	Solicitação ao Perito / ANDREI GOME	> BE01265
16/01/2019		00007	... /Fotografias	> BP006855
16/01/2019		00006	... /Relatório de Orçamento	> BP006855
16/01/2019		09242	... AVANCE RECEBIDO 503	> BP006855
14/01/2019		09138	01 // ORÇAMENTO FECHADO OFICINA	> PA15EO1
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> BA003160
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> BA003160
14/01/2019		00005	Sinistro: Boletim de Ocorrência	> BA003160
14/01/2019		06117	CC: ALT. DADOS PARA INSPEÇÃO	> BE00429
14/01/2019		07235	Abertura - SINISTRO	> BE00429
14/01/2019		09260	Reassignación de siniestro	> BE00429
14/01/2019		05000	Notificação de Sinistro	> BE00429

> Fechar

Para obter a resposta, basta consultar o andamento do processo e clicar sobre a notificação



CONSULTA NOTAS - PA

DETALHE DA FICHA DE GESTÃO

Referência S-Sinistro 237207691

Utilizador Ligado BE01265

DADOS DO DOCUMENTO

Modelo/Descrição 0486 RESPOSTA PARA OFICINA

Data/Hora de Criação 14/02/2019 09:53 Utilizador de Criação BE00646

LOPD N

DETALHE DO REGISTO

teste 2

AVISO

> Voltar > Fechar

# PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

# 07

- **Checklist de entrada e saída**

Realize o *checklist* do veículo no recolhimento na oficina e na entrega do veículo ao cliente, se possível através de fotos, visando **resguardar** a oficina e a Allianz diante de possíveis **reclamações futuras**.

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**.

- **Prazo de envio**

O envio da vistoria deverá ocorrer em até **12 horas** úteis após o recolhimento do veículo na oficina, considerando a desmontagem parcial, visando o envio da vistoria completa com menor incidência de complementos.

Caso o veículo não recolha em até as **48hs**, a oficina deverá devolver a vistoria com o carimbo de **veículo ausente**.

### • Procedimento para Vistorias Iniciais

Nos casos em que constar vistoria agendada em “SERVIÇOS EM CURSO” e o veículo comparecer para vistoria, deverá realizar as fotografias/imagens conforme procedimentos solicitados neste manual. Preferencialmente, realizar a cotação das peças com o fornecedor, afim de confirmar os valores e códigos referentes ao veículo.

### Identificação do veículo – NUMERAÇÃO DO CHASSI

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 do processo. **Não 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**.

#### 1. Foto do chassi



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).



3. Fotos dos quatro cantos do veículo com ângulo de 45°, que identifiquem a placa de licença.



4. Foto panorâmica da dianteira do veículo, com capô fechado.



5. Foto panorâmica da traseira do veículo, com tampa da mala fechada.

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



7. 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.

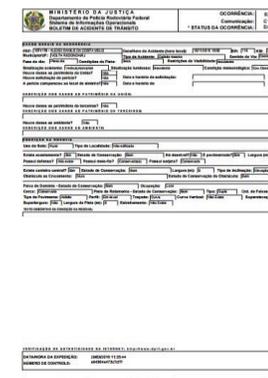
8. Fotos das avarias e veículo desmontado, detalhando os danos não visíveis com o veículo montado, (minimizar complementos).



# Vistoria Inicial

## 07 – PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

9. **Importante:** Para danos na suspensão ou parte inferior do veículo realizar fotos do veículo em elevador, rampa, ou tentar levantar com equipamento específico para fotos da parte inferior do veículo (assoalho, suspensão dianteira e traseira dependendo do local da colisão).



10. Fotos dos documentos se estiverem disponíveis.  
**Obs 1:** Cada documento deve ser registrado em uma foto separadamente.  
**Obs 2:** As informações no documento devem ficar **LEGÍVEIS** na foto.

**Nas vistorias de Indenização Integral, somadas as fotos anteriores, compõem o procedimento de fotos padrões e OBRIGATÓRIAS:**

## 11. Numero do Motor



## 12. Pneus, rodas, estepe e ferramentas.



## 13. Auto Falantes, módulo e cilindro de gás (quando houver).



## • Procedimentos para Vistorias Complementares

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.

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

O complemento sempre deverá ser enviado à Cia apresentando as peças avariadas pleiteadas no veículo, além de fotos do veículo em andamento de reparos.

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



## • Diferença de Preço e Custo Fiscal

Diferença de preço de peça e custo fiscal (DPP+CF) são os termos utilizados para aplicação no orçamento de possíveis diferenças entre o valor e o desconto da peça comprada pela oficina em relação ao que foi autorizado pela Cia. no orçamento.

Os valores de custo fiscal, também chamado de refaturamento, e da diferença de preço de peças são calculados com base na nova tabela que foi desenvolvida pela Allianz. De acordo com esta nova tabela, o DPP e o CF tornam-se um único valor, visto que agora estamos calculando a diferença de acordo com o valor líquido da nota fiscal e com o valor líquido das peças autorizadas no orçamento.

O refaturamento calculado sobre o valor das peças em nota fiscal (no caso abaixo foi 17%) visa dar insumos para que a oficina possa pagar os impostos referentes à compra das peças, que no caso da oficina em questão, variam de 13% a 16%, ou seja, é calculado o valor líquido da nota e acrescentados os 17% do custo fiscal.

Desse total é subtraído o valor já pago em orçamento. Essa diferença é incluída no orçamento como DPP.

## • Diferença de Preço e Custo Fiscal

Veja:

Peça	Part Number	Quant.	Preço Bruto Orion	Desconto Orion %	Preço LÍQUIDO Orion	Preço Bruto Nota fiscal	Desconto na Nota fiscal	Preço LÍQUIDO Nota fiscal	% da oficina no Claim Center (Refaturamento)	DPP + CUSTO FISCAL
BASE DA MACANETA EXTERNA DIR	51779189	1	53,91	10	48,52	R\$ 62,00	31%	R\$ 42,78	17%	R\$ 1,53
CINTO DE SEGURANCA DIANT. DIR   TRW	100214361	1	622,74	10	560,47	R\$ 716,15	31%	R\$ 494,14	17%	R\$ 17,68
CONJ. TRINCO INT ELET PORTA DIANT. DIR   DIREITO(A) TRAVA ELETRICA FECHADURA	51799479	1	370,82	10	333,74	R\$ 426,44	31%	R\$ 294,24	17%	R\$ 10,53
DISPOSITIVO FECHAMENTO	100213339	1	86,69	10	78,02	R\$ 99,69	31%	R\$ 68,79	17%	R\$ 2,46
FAIXA DECORATIVA DA SOLEIRA   ESQ DIR	100233065	1	74,16	10	66,74	R\$ 85,28	31%	R\$ 58,84	17%	R\$ 2,11
FAIXA LATERAL TRASEIRA DIR   HARD	100229329	1	72,48	10	65,23	R\$ 83,35	31%	R\$ 57,51	17%	R\$ 2,06
FECHADURA PORTA TRASEIRA   DIREITA	51955378	1	156,52	10	140,87	R\$ 180,00	31%	R\$ 124,20	17%	R\$ 4,44
FORRACAO INFERIOR DA PORTA TRASEIRA	100213354	1	206,93	10	186,24	R\$ 237,97	31%	R\$ 164,20	17%	R\$ 5,87
GUARNICAO DA PORTA TRASEIRA DIREITA	51933387	1	214,09	10	192,68	R\$ 246,20	31%	R\$ 169,88	17%	R\$ 6,08
MACANETA EXTERNA PORTA DIANT.   ESQ/DIR - PRETA	735371638	1	96,71	10	87,04	R\$ 111,22	31%	R\$ 76,74	17%	R\$ 2,75
MOLDURA DO PARA-LAMA DIANT. DIR.	100208717	1	246,01	10	221,41	R\$ 282,91	31%	R\$ 195,21	17%	R\$ 6,98
PORTA DIANTEIRA DIREITA	7086190	1	2.493,16	10	2.243,84	R\$ 2.867,13	31%	R\$ 1.978,32	17%	R\$ 70,79
PORTA LATERAL T	92890032	1	1.854,14	10	1.668,73	R\$ 2.132,26	31%	R\$ 1.471,26	17%	R\$ 52,64
									<b>Total do DPP</b>	<b>R\$ 185,92</b>

### “Reparabilidade CONSCIENTE”

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.

As seguintes peças são passíveis de reparação:

#### PEÇAS DE LATARIA

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

#### PEÇAS PLÁSTICAS:

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

As peças abaixo **NÃO** são passíveis de reparação:

#### PEÇAS DE SEGURANÇA / DE CONDIÇÕES DE DIRIGIBILIDADE

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

### ETAPAS de observação obrigatória

Todo processo de reparação de peças, independente da estrutura/composição do componente, apresenta limitações que devem ser consideradas na fase inicial (avaliação do dano) e no processo de execução (reparação) e no processo final (qualidade), que formam as seguintes etapas:

- **Avaliação inicial** que leva em consideração o estado da avaria (grau de deformação da peça);
- **Avaliação durante o processo de reparação**, onde se observa se há riscos de irregularidade na peça (pós-reparação) e se o processo pode de fato ser executado dentro dos padrões de qualidade preconizados (sem aplicação de calor para peças de lataria);
- **Avaliação final**, efetuada após a reparação e antes do processo de preparação de pintura onde se avalia a qualidade do processo e o estado da peça (qualidade do serviço executado).

### PROCEDIMENTO de negociação de reparação de peças

Conforme descrito acima, a avaliação de reparabilidade de uma peça leva em consideração algumas etapas, sendo que na 1ª etapa define-se o custo para a reparação. A partir da definição do estado da avaria (grau da deformação) a identificação de possibilidade de reparação da peça é efetuada em conjunto (oficina e Allianz), ficando a cargo da oficina estipular o custo inicial necessário para a execução do serviço de reparação (custo este calculado em horas de serviço). A partir do custo inicial, apresentado pela oficina, inicia-se o processo de negociação entre o regulador e a oficina de forma a compor o valor final compatível para a execução dos serviços, considerando a MO e o tempo para a realização do processo com qualidade. O valor final é fechado em conjunto (Regulador e Oficina) após negociação, podendo ser alterado para maior no decorrer do processo de reparação (situações atípicas).

# Peça Genuína x Peça Original x Genérica

07 – PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

## 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. Ela não deve ser utilizada sem a autorização expressa do consumidor.

**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.**

**Caso a oficina possua peça nova e original/genuína em estoque**, também poderá negociar a utilização em um processo 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.

**É de extrema importância que a oficina realize uma vistoria de qualidade antes da entrega do veículo reparado ao seu proprietário.** 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.

Lembrando que a Allianz realiza pesquisas periódicas com seus clientes a fim de avaliar o atendimento e serviços prestados por nossos parceiros, estas impactam diretamente na performance da oficina junto a Allianz.

**Obs. 1 - Não é necessário solicitar novo lote no i360. Vistoria interna da oficina para precaução e análise em caso de reclamações.**

**Obs. 2 - Caso não constem no processo, é de extrema importância que a oficina archive as fotos de acompanhamento do veículo (reparos em andamento, peças novas instaladas, sucata e veículo pronto), assim como as NFs das peças aplicadas (caso tenham sido fornecidas pela oficina), pois podem ser solicitadas pelo Regulador no fechamento do encargo (processo), ou pela Revistoria.**

## Classificação Nível 1

### Água na altura do assento dos bancos:

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

- Se há vestígios de água no filtro de ar;
- Se há contaminação do óleo lubrificante, removendo a vareta de óleo;
- Se há contaminação por água na câmara de combustão (removendo as velas de ignição e girando o motor manualmente).



# Sinistros Complexos x Alagamento

07 – PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

## **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:**

1. 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:**

1. 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;
2. Na parte interna do veículo a oficina deverá mostrar, por meio de fotos, o nível que água atingiu.



## Classificação Nível 2

Essa classificação se dá quando o nível da água atinge qualquer parte do painel de instrumentos.

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



## Incêndio Parcial

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.

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

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.

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



## Incêndio Total

Em casos de incêndio total do veículo, deve-se seguir o mesmo procedimento do alagamento nível 2, onde não há necessidade de elaboração do orçamento completo, somente o valor comercial do veículo.



## Chave na Ignição

Nos casos de veículo recuperado 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. Não havendo chave reserva, a oficina deverá solicitar em orçamento a chave original do veículo, além das demais peças danificadas no sinistro. Após liberação do orçamento, a oficina deverá efetuar a compra da chave antes de iniciar qualquer tipo de reparo ou compra das demais peças. 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.

Nos casos em que após os testes o veículo apresentar danos e for caracterizado como perda total, a oficina será ressarcida pela chave comprada..



## Outras verificações

- A oficina deverá levantar o veículo no elevador e verificar danos na parte inferior.
- Verificar se há marcas de uso de maquinário para deslocamento do veículo, como empilhadeira;
- Verificar interior do veículo. Caso apresente mau odor e/ou vestígios de sangue, a oficina deverá informar no campo de observação da vistoria;
- Verificar se há vestígios de troca das rodas e pneus, identificando a marca, medida e posição de cada um;
- Verificar se houve furto de peças, como ferramentas, estepe e equipamento de som.



# Sinistros Complexos x Chuva de Granizo

07 – PROCEDIMENTOS DE VISTORIAS

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.

Geralmente é um serviço terceirizado, e precisa constar no orçamento de forma correta.

A oficina deve incluir em linha única como serviço de terceiros, e detalhar no campo mensagem da vistoria todas as peças contempladas.

## FOTOS

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.



A **Revistoria** é um processo de revisão de orçamentos liberados, onde uma equipe especializada da Allianz 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 não conformidades/irregularidades abaixo sinalizadas:**

- Recuperação da peça, quando orçamento autorizava a substituição da mesma;\*
- Aplicação de peça divergente em preço ou qualidade a que foi previamente autorizada;\*
- Oficina orçou peça sem avaria no orçamento ou a peça não se aplicava ao veículo.

### **Realizada a notificação, as possíveis penalidades a serem aplicadas pela Allianz serão as seguintes:**

- Advertência escrita;
- Suspensão do envio de veículos por até 180 dias;
- Multa de 2X o valor das peças em não conformidade;
- 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.

**Evite retrabalho, mantenha o alinhamento dos processos!**

**CONTA CORRENTE I-360**

**08**

## 0 – 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.



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

The screenshot shows the AllianzNet user interface. At the top left is the Allianz logo and 'AllianzNet'. At the top right, it displays the last access date and time: 'Último acesso: 29/06/2021 10:21:13 29:59'. Next to it is a user profile icon and the name 'OFICINA RECREIOCAR LTDA'. Below this is a navigation bar with the title 'Formulários Allianz' and a star icon. The menu items are: 'Conta Corrente', 'Conta Corrente i360' (which is underlined and highlighted), 'Agendamento de Vistoria', 'Entrega do Veículo', 'Painel Avisos Profesionales Externos\_BR', and 'Peritagens Automóveis'. Below the menu is a decorative banner with three cartoon characters. At the bottom left, it says '© Allianz 2021' and 'Mapa web'.

Clique em “CONTA CORRENTE I360”

Utilizar sempre “CONTA CORRENTE I360” – **NÃO** Utilizar o “conta corrente” face que será **DESABILITADO**



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

CONTA CORRENTE I360   

Solicitação

☑ PARÂMETROS DE PESQUISA

Sinistro \*

> Pesquisar

Digite o Numero do  
Sinistro

Clique em Pesquisar

## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

CONTA CORRENTE I360 🌐 📄 🏠

Solicitação

✕ PARÂMETROS DE PESQUISA

Sinistro \*  > Limpar

✕ SEGURADO

Nome	Identificador	Encargo	Pago	
▶ 1		1	R\$ 5.875,62	€ 📄

✕ TERCEIRO

Nome	Identificador	Encargo	Pago	
▶ 1		3	R\$ 3.722,24	€ 📄

Clique no ícone € para solicitar o pagamento



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

### DADOS SOLICITAÇÃO PAGAMENTO



#### ∨ DADOS DO SINISTRO

Sinistro 25426 Identificador

#### ∨ DADOS DO PAGAMENTO

##### Nota Fiscal

◆ Número NF	◆ Tipo	◆ Data Emissão	◆ Valor			
10115	NF Mercadoria - DANFE	26/04/2021	R\$ 3.012,42			
10115	NF Serviços	26/04/2021	R\$ 2.863,20			



#### Conta



Tipo de Conta Conta corrente ▾

Banco / Agencia / DCO 0033 - BANCO SANTANDER S.A. ▾ 3328

N.de Conta/DCC

> Voltar >

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.



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

DADOS DA NOTA FISCAL   

⌵ ANEXAR NOTA FISCAL

Arquivo (PDF)  fichero.PDF

⌵ DADOS DO PAGAMENTO

**Nota Fiscal**

Número	<input type="text" value="0"/>	Data Emissão	<input type="text"/> <input type="text" value="16"/>
Tipo	<input type="text" value="v"/>	Serviços	<input type="text"/>
Peças	<input type="text"/>		

[> Voltar](#) [> Incluir](#)

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



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

DADOS DA NOTA FISCAL   

ANEXAR NOTA FISCAL

Arquivo (PDF)  fichero.PDF

DADOS DO PAGAMENTO

**Nota Fiscal**

Número	<input type="text" value="100200"/>	Data Emissão	<input type="text" value="30/06/2021"/> <input type="text" value="16"/>
Tipo	<input type="text" value="NF de Mercadoria"/>	Serviços	<input type="text" value="0"/>
Peças	<input type="text" value="R\$ 2.133,00"/>		

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

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

## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

DADOS SOLICITAÇÃO PAGAMENTO   

✖ DADOS DO SINISTRO

Sinistro  Identificador

✖ DADOS DO PAGAMENTO

**Nota Fiscal**

◆ Número NF	◆ Tipo	◆ Data Emissão	◆ Valor	
10115	NF Mercadoria - DANFE	26/04/2021	R\$ 3.012,42	  
10115	NF Serviços	26/04/2021	R\$ 2.863,20	  
100200	NF Mercadoria - DANFE	30/06/2021	R\$ 2.133,00	  



**Conta**    

Tipo de Conta

Banco / Agencia / DCO

N.de Conta/DCC

> Voltar > Gravar

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).



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

### DADOS SOLICITAÇÃO PAGAMENTO



#### ✖ DADOS DO SINISTRO

Sinistro  Identificador

#### ✖ DADOS DO PAGAMENTO

#### Nota Fiscal

◆ Número NF	◆ Tipo	◆ Data Emissão	◆ Valor			
10115	NF Mercadoria - DANFE	26/04/2021	R\$ 3.012,42			
10115	NF Serviços	26/04/2021	R\$ 2.863,20			
100200	NF Mercadoria - DANFE	30/06/2021	R\$ 2.133,00			



#### Conta



Tipo de Conta

Banco / Agencia / DCO

N.de Conta/DCC

> Voltar > Gravar

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



## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

DADOS SOLICITAÇÃO PAGAMENTO   

✖ DADOS DO SINISTRO

Sinistro  Identificador

✖ DADOS DO PAGAMENTO

**Nota Fiscal**

◆ Número NF	◆ Tipo	◆ Data Emissão	◆ Valor			
10115	NF Mercadoria - DANFE	26/04/2021	R\$ 3.012,42			
10115	NF Serviços	26/04/2021	R\$ 2.863,20			
100200	NF Mercadoria - DANFE	30/06/2021	R\$ 2.133,00			

Apagar 

Editar 



**Conta** 

Tipo de Conta	Conta corrente <input type="text"/>
Banco / Agencia / DCO	0033 - BANCO SANTANDER S.A. <input type="text"/>
N.de Conta/DCC	<input type="text"/>   <input type="text"/> 3

> Voltar > Gravar

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

## 08 – Conta Corrente I360 - Inserir notas fiscais para pagamento

DADOS SOLICITAÇÃO PAGAMENTO   

INFORMAÇÃO DOS AVISOS E OCORRÊNCIAS

01 Alerta Pagamento salvo com sucesso!

DADOS DO SINISTRO

Identificador

Clique aqui para ver as notas inseridas

Notas Fiscais

Número NF	Tipo	Data Emissão	Valor			
10115	NF Mercadoria - DANFE	26/04/2021	R\$ 3.012,42			
10115	NF Serviços	26/04/2021	R\$ 2.863,20			

Conta    

Tipo de Conta

Banco / Agencia / DCO

N.de Conta/DCC

**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.**

# EXTRATO DE PAGAMENTO

# 09



## 09 – Extrato de Pagamento- Consulta lotes de pagamento para oficina

The screenshot displays the AllianzNet user interface. At the top left is the Allianz logo and the text 'AllianzNet'. At the top right, it shows the user's name 'VANESSA C' and the last access time: 'Último acesso: 26/08/2022 08:40:24 29:59'. Below this is a section titled 'Formulários Allianz' with a list of menu items: 'Optante Simples Nacional', 'Múltiplo Vínculo-INSS', 'Notificação de Sinistros', 'Consultas Gerais', 'Conta Corrente', 'Agendamento de Vistoria', 'Pessoas Envolvidas', 'Entrega do Veículo', 'Painel Avisos Profissionais Externos\_BR', 'Peritagens Autos', and 'Transferências Profissionais'. A callout box points to 'Transferências Profissionais' with the text: 'No menu clique na aba transferências profissionais'. At the bottom, there is a footer with '© Allianz 2022', 'Mapa da web', and 'Balcão de atendimento'. An illustration of three people is also visible in the lower center of the page.

## 09 – Extrato de Pagamento – Localizar lotes de pagamento

CONSULTA EXTRATO

CRITÉRIO DE SELECÇÃO

	< Junho >				< 2021 >		
	S	T	Q	Q	S	S	D
Prestador	31	1	2	3	4	5	6
Multicentro	7	8	9	10	11	12	13
Mês Emissão	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	1	2	3	4

Nesses campos estarão preenchidos nome e CNPJ da oficina

> Enviar

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

Clique em Enviar

## 09 – Extrato de Pagamento – Visualização lotes de pagamento

**CONSULTA EXTRATO**

☷ CRITÉRIO DE SELECÇÃO EXTRATO

Prestador		
Multicentro	0	
Mês Emissão	06/2021	16

[> Voltar](#)

☷ LISTA DE PAGAMENTOS

Código	Pagamento	Tributável	Isento	Tributos	Líquido
▶ 2301663	29/06/2021	6750,44	2016,14	0,00	8766,58
▶ 2297176	22/06/2021	9563,70	20163,67	0,00	29727,37
▶ 2292087	15/06/2021	3036,45	590,00	0,00	3626,45
▶ 2291984	14/06/2021	4591,30	8440,31	0,00	13031,61
▶ 2287075	06/07/2021	3355,50	3132,88	0,00	6488,38
▶ 2286319	06/04/2021	12946,55	2846,85	0,00	15793,40

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.



## 09 – Extrato de Pagamento – Processos dentro do lote de pagamento

CONSULTA EXTRATO



RESUMO TRANSFERÊNCIA 2301663

Prestador	
Pagamento de dados	29/06/2021 16
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	

**ENTREGA DO VEÍCULO**

**10**



## 10 – Prazo de entrega – Voice Of Customer



# VOICE OF THE CUSTOMER

A MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COMEÇA EM VOCÊ.

### O que é o programa Voice Of the Customer?

O Voice of the Customer (VoC) é um programa global do Grupo Allianz e trata-se de uma abordagem para coletar o feedback do cliente com foco na otimização e melhoria contínua dos nossos serviços.

O objetivo do VoC é avaliar a experiência do cliente durante seu contato com a Allianz por meio do envio de pesquisas questionando a satisfação do segurado, com o processo em uma escala 5 estrelas. A nota média obtida nestas avaliações é publicada no site institucional da Allianz e os feedbacks dos clientes são usados para a implementação de melhorias contínuas em nossos serviços.

### Quem recebe a pesquisa Voice of the Customer?

O segurado e terceiros .

### Quando a pesquisa Voice of the Customer é enviada?

Após a finalização dos reparos e o preenchimento da ferramenta o cliente recebe uma pesquisa para avaliar a satisfação com o serviço prestado.

### O que o Voice Of The Customer influenciará na oficina?

O resultado dessa pesquisa influenciará na performance da oficina e conseqüentemente na mão de obra de acordo com a classificação.

## Como o cliente recebe essa pesquisa?

“Após o preenchimento da etapa “Entrega do Veículo” no e-Pac, a pesquisa será enviada ao cliente 2 dias depois que a data entrega é inserida na aplicação. Confira como o formato da pesquisa que o cliente recebe:”

## Como foi sua experiência no processo de reparo do seu veículo?

Como foi sua experiência no processo de reparo do seu [Claim\_TypeOfClaim]?



Caso o cliente avalie com 4-5 estrelas a pesquisa é encerrada e enviada.

Se o cliente avalia com 1-3 estrelas as perguntas adicionais aparecem para filtrar e detalhar em qual etapa o problema ou insatisfação aconteceu.

Tempo de conclusão do reparo



Tempo para conclusão do serviço

Sem resposta

Confiança no prestador ou oficina



Confiança no serviço prestado

Sem resposta

Comentário do cliente (liquidação) - reparo

Carro ficou impecável, parece novo!

Comentário livre do cliente.



É importante reforçar o preenchimento da pesquisa sempre quando o cliente for retirar o carro da oficina.

## 10 – Prazo de entrega – Previsão e Entrega I360

Imputar as informações de entrada e previsão de entrega do veículo no Audatex

The screenshot displays the Audatex web application interface. At the top, the user is logged in as 'marco.stenico@allianz.com.br' for 'Allianz Seguros S/A'. The main navigation bar includes options like 'CONSULTAR PEÇAS', 'BUSCAR', 'ADMINISTRADOR', 'NOVO ORÇAMENTO', and 'MINHA CONTA'. The current page is 'Novo Orçamento' for a vehicle with number '1234567890 - ABC1234'. The 'Detalhes Gerais' tab is active, showing various data entry fields. Three callouts highlight specific date fields: 'Oficina adiciona a data de entrada do veículo para início dos reparos. Pode ser Futura' points to the 'Entrada na Oficina' field; 'Oficina adiciona a data prevista para a entrega' points to the 'Promessa de Entrega' field; and 'Perito adiciona a data da regulação do Orçamento' points to the 'Data de Avaliação' field. A table on the right, titled 'Datas e Horas Gerais', shows the following data:

Datas e Horas Gerais		
Data do Aviso	31/12/2019	00:30:00
Entrada na Oficina	02/01/2020	
Promessa de Entrega	22/01/2020	
Data de Avaliação		
Envio de Autorização		
Autorização		
Data de Rejeição		

## 10 – Prazo de entrega – Previsão e Entrega Cilia

Imputar as informações de entrada e previsão de entrega do veículo no Cilia

The screenshot displays the Allianz E-PAC interface for a vehicle claim. The main header shows the user's name, 'Vanessa Carvalho - Allianz Seguros', and their role, 'Coordenador'. The breadcrumb trail indicates the current location: 'INÍCIO > SINISTRO 264179806\_1 - ORÇAMENTO 21042.2'. A callout box points to the 'Atualizar o Orçamento' button, stating: 'Oficina adiciona a data de entrada do veículo para início dos reparos. Pode ser Futura'. Below this, the vehicle details are shown: 'CG (2016 A 2022) FAN FLEX 160CC 2022', 'RNM-8J37 - VERMELHA (METÁLICA) - 9C2KC2200NR107141', and 'HONDA - MOTOZEMA 18598912001900'. Another callout box points to the 'Previsão de Entrega' option in the 'Ações do Orçamento' menu, stating: 'Oficina adiciona a data prevista para a entrega'. Two modal windows are overlaid on the interface. The first, 'DATA DE CHEGADA DO VEÍCULO NA OFICINA', shows a date selection interface with 'Cadastrar nova data:' set to '20/04/2022 16:32' and 'Data atual cadastrada:' set to '23/03/2022 - 20:01'. The second, 'DATA DE PREVISÃO DE ENTREGA', shows a date selection interface with 'Cadastrar nova data:' set to '30/04/2022 00:00' and 'Data atual cadastrada:' set to '21/04/2022 - 00:00'. A calendar for April 2022 is visible, with the 30th highlighted. The bottom of the interface shows a table of 'PEÇAS (IMPACTO)' with columns for 'Bruto de Peças (Oficina)', 'Descontos (Oficina)', 'Líquido de Peças (Oficina)', 'Bruto de Peças (Seguradora)', and 'Descontos (Seguradora)'. The values are: Bruto de Peças (Oficina) R\$ 6.154,30; Descontos (Oficina) R\$ 923,14; Líquido de Peças (Oficina) R\$ 5.231,16; Bruto de Peças (Seguradora) R\$ 0,00; and Descontos (Seguradora) R\$ 0,00.

## 10 – Prazo de entrega – Contagem do Prazo de Reparo

Como Calcular a data de entrega?

Ao concluir o orçamento, o sistema Audatex valorará a Mão de obra e as horas de reparação. Adicionar as horas considerando a tabela balizadora, faça a contagem em dias úteis e adicione no campo específico do sistema Audatex.



No orçamento tem o total de horas pagas para a reparação

Usar a tabela abaixo para considerar o prazo estimado de reparo

Fazer a contagem no calendário e aplicar no sistema Audatex

**Datas e Horas Gerais**

Data do Aviso	31/12/2019	00:30:00
Entrada na Oficina	02/01/2020	
Promessa de Entrega	22/01/2020	
Data de Avaliação		
Envio de Autorização		
Autorização		

### BALIZADOR

### OP VALOR

Total de horas em orçamento		40
Divide por 4 (fator de Mercado)	=	10
Fornecimento de Peças Cia (se houver)	+	3
Adicionar 2 dias p/ Regulação e Análise	+	2
<b>Quantidades de dias (úteis) de Reparação</b>	<b>=</b>	<b>15</b>

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
			01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

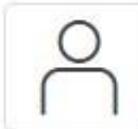
<b>Mão de Obra</b>	<b>40,40h.</b>
Peças - Concessionária	
Peças sem desconto	
Valor Bruto das Peças	
Descontos	
<b>Val. Líq. das Peças</b>	
Divergência Negociada	
Material de Pintura	



## 10 – Prazo de entrega – Finalizando o processo no portal

**Allianz**  AllianzNet

Último acesso:  
30/06/2021 11:56:48  
29:59



Formulários Allianz

Siga o acesso ao menu de forma habitual

Notification de Sinistros

Consultas Gerais

Conta Corrente i360

Agendamento de Vistoria

Pessoas Envolvidas

Entrega do Veículo

Painel Avisos Profesionales Externos\_BR

Peritagens Automóveis

Transferencias Profissionais

Selecione o módulo Entrega do Veículo





## 10 – Prazo de entrega – Encontrando o veículo

ENTREGA DO VEÍCULO

Allianz  Seleção Pendentes Atrasados Entregues

Clique na opção Seleção.

A segunda possibilidade de busca é dentro das opções "Pendentes" ou "Atrasados"

DADOS DA REPARAÇÃO

Placa

Sinistro

> Pesquisar

ENCARGO

Encargo	Sinistro	Placa	Nome	Data Entrada	Data Estimada	Data Entrega	Status
Não existem dados							

> Voltar > Excel

Brasil 2021 Topo ▲

Você pode buscar por número do sinistro ou placa



## 10 – Prazo de entrega – Selecionar o veículo

ATRASADOS

**Allianz**  Seleção Pendentes **Atrasados** Entregues

DADOS DA REPARAÇÃO

RESULTADO

Encargo	Sinistro	Placa	Nome	Data Entrada	Data Estimada	Data Entrega	Status
1					16/07/2020		<b>ATRASADO</b>
1					28/07/2020		<b>ATRASADO</b>
1					31/07/2020		<b>ATRASADO</b>
1					25/07/2020		<b>ATRASADO</b>
1					22/07/2020		<b>ATRASADO</b>
1			DES DE ALBUQUERQUE	02/07/2020	03/07/2020		<b>ATRASADO</b>

Não se esqueça de conferir os dados do veículo antes de selecioná-lo, o mesmo número de sinistro pode ser utilizado para segurado e/ou terceiros.

Clique na opção para selecionar o veículo.



## 10 – Prazo de entrega – Selecionar data de entrega

ATRASADOS

**Allianz** Seleção Pendentes Atrasados Entregues

DADOS DA REPARAÇÃO

RESULTADO

Encargo Sinistro Placa Nome Data Entrada Data Estimada Data Entrega Status

DATA DE ENTREGA

**A data de entrega do veículo notificara o cliente para retirar o veiculo reparado e devolver o carro reserva, caso esteja utilizando. O cliente tambem recebera uma pesquisa de avaliacao para o atendimento recebido (5 Stars).**

Placa  Sinistro

Data Entrada do Veículo na Oficina 22/06/2020 Data Estimada 23/06/2020

Data Entrega do Veículo ao Cliente  16

< Junho > < 2021 >

S	T	Q	Q	S	S	D
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

> Voltar > Gravar

1 5275 08/07/2020 09/07/2020 **ATRASADO**

1 674 26/06/2020 27/06/2020 **ATRASADO**

1 490 06/07/2020 07/07/2020 **ATRASADO**

1 784 08/07/2020 09/07/2020 **ATRASADO**

1 230 26/06/2020 27/06/2020 **ATRASADO**

RVALHO

Depois clique em Gravar

Selecione a data de entrega do veículo no calendário

**Fornecimento de peças**

**11**



# Consulta peças fornecidas

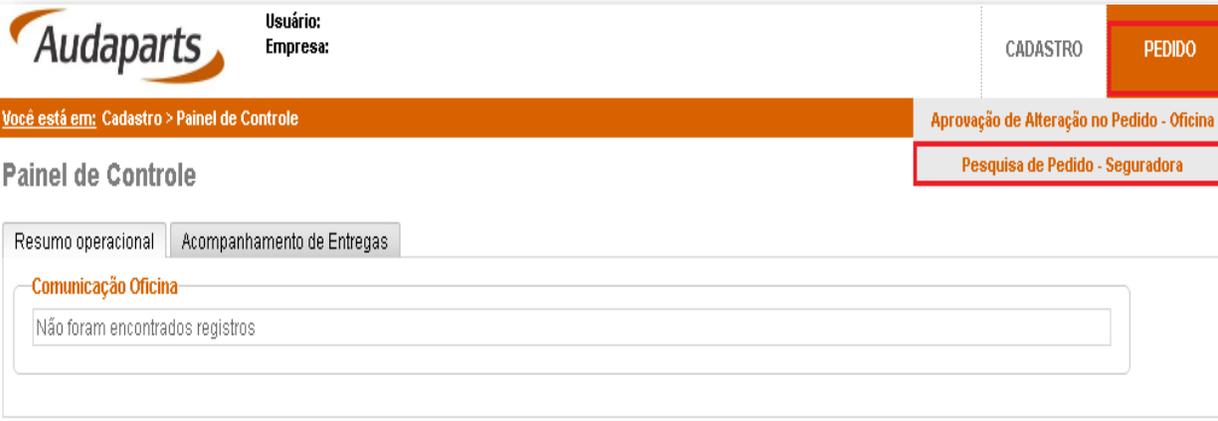
## 11 – Audaparts

Com seu login e senha, vamos acessar o Audaparts através do:  
[www.audaparts.com.br](http://www.audaparts.com.br)



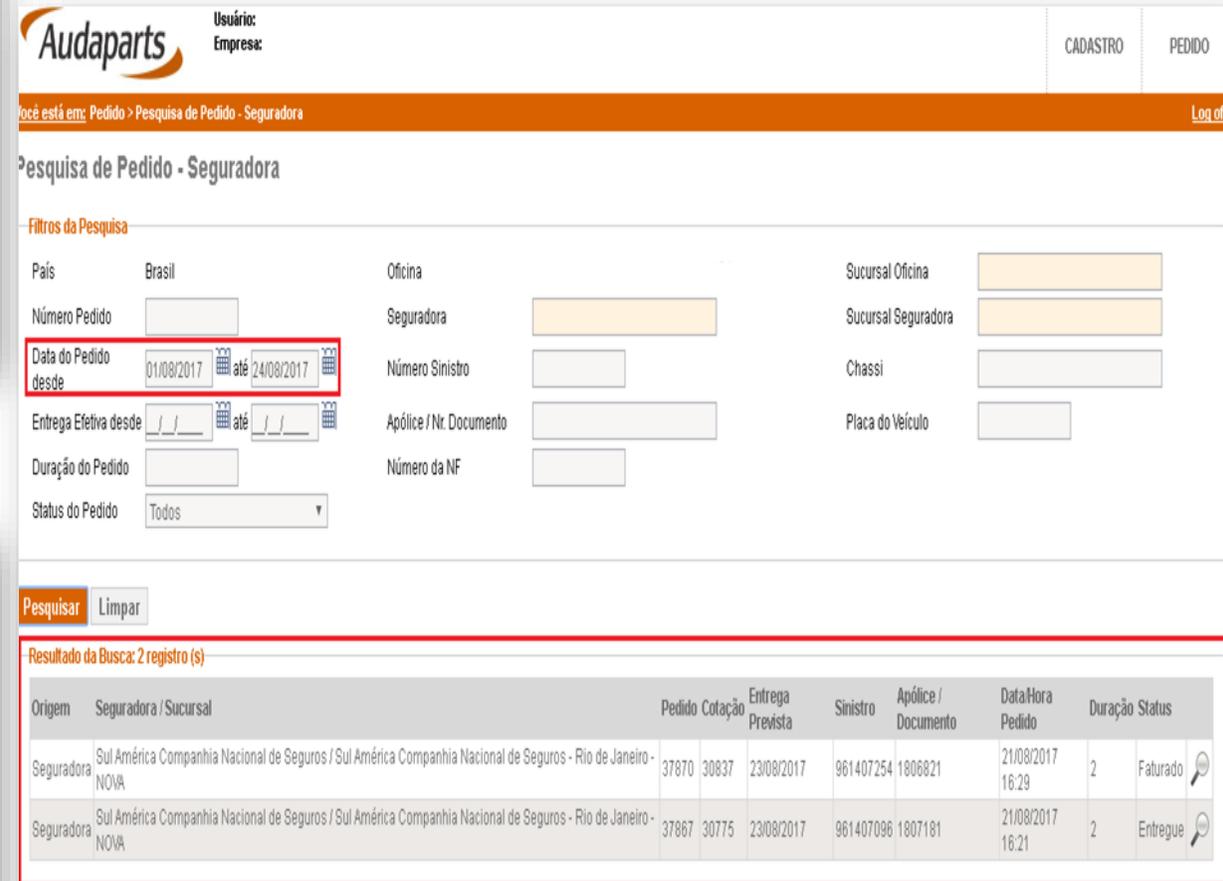
### Painel de Controle

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.





# Consulta peças fornecidas

## 11 – Audaparts

### Detalhes do Pedido

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

Resultado da Busca: 2 registro (s)

Origem	Seguradora / Sucursal	Pedido Cotação	Entrega Prevista	Sinistro	Apólice / Documento	Data/Hora Pedido	Duração	Status
Seguradora								Faturado
Seguradora								Entregue

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

Usuário: Empresa: CADASTRO PEDIDO

---

**Você está em:** Pedido > Cadastro de Pedido - Fornecimento Seguradora Log out

### Cadastro de Pedido - Fornecimento Seguradora

**Dados do Pedido**

Número	Data Pedido	Número Sinistro	Status Atual	Número Cotação	Origem	Empresa de Origem	Local de Entrega
37870	21/08/2017		Faturado	30837	Seguradora		L

Itens do Pedido
Dados de Entrega e Sinistro
Dados de Entrega
Mensagens no Pedido

Fornecedor		Nome do Contato	E-mail	Telefone	Telefone 2
1	Tipo da Peça	PartNumber	Descrição da Peça	Prazo de Entrega	Status
	Genuína	260607166R	CAIXA DE LUZES COMBI	23/08/2017	Faturado
	Genuína	260107166R	CONJUNTO OPTICO DIANT. ESQUERDO LED DE FAROL DIURNO	22/08/2017	Cancelado

### Atualização das peças fornecidas por e-mail

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

Assunto: Previsão de Entrega - Sinistro: 267038061\_1 - Pedido: 4921 - Placa: GMUJ3F45 - Allianz Seguros S/A

E-mail:

Notificação de Previsão de Entrega

Previsão (s) AUTO LANTERNAGEM E MECÂNICA VAGALLIME LTDA.  
Segue abaixo a relação da(s) peça(s) autorizada(s). A entrega será realizada de acordo com o(s) prazo(s) estabelecido(s) em cada item, a partir da data de autorização:

**Dados do Pedido**

Pedido: 4921	Sinistro/ O.C.: 267038061_1	Apólice: 72982	Data: 23/08/2017
Nome Segurado: ELIS FERPE FURTADO-FREITAS LIMA	Nome Terceiro:	Prestador de Serviço:	
Perito:	Cliente: Allianz Seguros S/A	Sucursal/ Filial: Espírito Santo - Vitória	

**Dados do Veículo**

Montadora: VOLKSWAGEN	Marca:	Modelo:	Ano: 2018/ 2018	Placa: GMUJ3F45
Descrição: VOYAGE G7 COMFORTLINE 1.6 ACTION 1.6 BV FLEX 2018	Chassi: 96W0B45U1J044531			
NP Portas:	KM	Cor: PRATA		

Arquivos:

# Consulta peças fornecidas



## 11 – Ciliaparts

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”.

FILTROS ESPECÍFICOS

TIPO DE DATA: Agendamento

DE: 00/00/0000

ATÉ: 00/00/0000

SINISTRO

ORÇAMENTO

PLACA: IYW-....

FILTROS AVANÇADOS

EXPORTAR XLS

LIMPAR FILTROS

PESQUISAR

Agendamento mais antigo

Abrir Orçamento

Relatório

Forn. Peças

Novo Fluxo

Sinistro: ..... Orçamento: ..... Placa: ..... Agendamento: 11/04/22

**SINISTRO**

Sinistro: .....  
Orçamento: 280901 - Placa: .....  
Allianz Seguros  
Analisado - Segurado - MECANICA TIRELLO / ERECHIM-RS - DRP (Linhas gerais)

11/04/22 INICIAL AUTORIZADO

**FIAT TORO (2016 A 2021) FREEDOM AUT 2.0 TURBO DIESEL 4X4 2019**

36878 km

MECANICA

RESPONSÁVEL ATUAL: Allianz Seguros

VISTORIA REALIZADA: Allianz Seguros

STATUS: ANALISADO

CONCLUSÃO: AUTORIZADO

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

Allianz

Rastreamento do Sinistro

TORO (2016 A 2021) FREEDOM AUT 2.0 TURBO DIESEL 4X4 2019

SEGURADORA: ALLIANZ SEGUROS

SINISTRO: .....

ORÇAMENTO: .....

OFICINA MECANICA

CIDADE: ERECHIM - RS

Em Cotação: 11/04/22 - 09:58:59

Aguardando Aprovação: 11/04/22 - 14:02:30

Aguardando Entrega: 11/04/22 - 16:34:00

Entregue

STATUS DAS PEÇAS (6)

Última Atualização (12/04/22 - 10:15:53)

CÓDIGO	PEÇA	QTD	FORNECEDOR	PREVISÃO DE ENTREGA
52040550	EMBLEMA DA PORTA DIANT	1	BARIGUI TORRES - FIAT - PR	13/04/22 - 16:34:00
Em Cotação	Aguardando Aprovação	Aguardando Entrega	Entregue	
11/04/22 - 09:58:49	11/04/22 - 11:51:41	11/04/22 - 16:34:00		
52040548	EMBLEMA 4X4 DA PORTA DIANT	1	BARIGUI TORRES - FIAT - PR	13/04/22 - 16:34:00
Em Cotação	Aguardando Aprovação	Aguardando Entrega	Entregue	
11/04/22 - 09:58:49	11/04/22 - 11:51:41	11/04/22 - 16:34:00		

## Atualização das peças fornecidas por e-mail

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

[Cilia] Atualização de Peças Autorizadas - Seguradora: Seguradora Treinamento - Sinistro: SEG160522872335 - Orçamento: 66223

Sistema Cilia para suporte

10:20 (há 6 horas)

### Atualização de Peças Autorizadas Fornecidas pela Seguradora

Olá Oficina Treinamento, algumas peças deste orçamento foram aceitas para serem fornecidas pela Seguradora.

Você poderá acompanhar as atualizações do pedido de peças por este link:

acompanhar e reportar problemas no pedido

Atualizado em: 27/06/2022 - 10:20:14

Responder

Responder a todos

Encaminhar

**NORMAS DE CONDUTA**

**12**

## • Normas de Conduta/Postura Oficinas Referenciadas Allianz

Visando 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 programa de relacionamento da Allianz e, algumas situações mediante avaliação, poderá implicar nas seguintes sanções:

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

**IMPORTANTE:** Mantenha sempre atualizados os dados de contato da oficina junto ao representante de oficinas da sua região.



OBRIGADO!!!

