

Prezado (a);

COMUNICADO - REALIZAÇÃO DO TRABALHO EM CAMPO PRESTADOR DE SERVIÇO

Visando esclarecer informações sobre a qualidade dos trabalhos oferecidos pela RTF Consultoria e seus colaboradores, gentilmente solicitamos que se atentem para as orientações abaixo, em vigor a partir de 05/2023.

1. Procedimentos: QUALIDADE

- **SOLICITAMOS** que a sindicância solicitada pela empresa RTF ao prestador de serviço, sejam realizadas sem exceção dentro do **LIMITE MÁXIMO DE 3 DIAS UTEIS**.
- Mediante aceitação do trabalho por parte do prestador, solicitamos que todos os questionamentos da seguradora sejam completamente apurados em campo e esclarecidos TODAS AS DUVIDAS DA ANALISTA RESPONSÁVEL E FOCO DE APURAÇÃO IMPOSTO PELA CIA.
- Em caso de diligencias não realizada por parte do prestador e não justificada ao analista responsável, ficará subentendido pela Empresa RTF que a apuração em campo não fora concluída, podendo ser aplicado CANCELAMENTO DO PROCESSO SEM PAGAMENTO DE HONORÁRIO.

2. Glosa por TEMPO- QUALIDADE

- Todos os processos entregues dentro do prazo de 3 dias UTEIS, será pago honorário conforme tabela e ou, acordado, processos ultrapassado 3 dias UTEIS (ou fora do prazo acordado de forma diferenciada com o analista RTF previamente) terão glosa de R\$20,00, podendo em casos de falta de resposta após a perda do prazo ter o processo cancelado sem pagamento do honorário e despesas.
- Diante os processos que haja impossibilidade de realização de entrevistas em decorrência das partes envolvidas no processo, pedimos que seja solicitado extensão dos prazos, e deverá ser avisado previamente através de comprovação por meio de gravação das partes, portanto, justificativa aceitável.

OBS: Se não houver justificativa comprovada, não acataremos a solicitação.

Ressaltamos que a data de agendamento de entrevista é passada pelo segurado e terceiro, nunca acordada pela disponibilidade do sindicante para que não haja entrevista após o prazo de vencimento, salvo em casos que os segurados fizerem o agendamento após a data.

3. Glosa por falta de fotos ou gravações;

QUALIDADE

- Todas as entrevistas deverão ser obrigatoriamente gravadas sem interrupção, início, meio e fim, ou seja, sem nenhuma pausa, em caso de pausa ou não gravação será aplicado o valor de multa no valor de R\$20,00.
- Início da gravação deve conter o número do processo e data da realização.
- Órgãos policiais, solicitamos que o meio de comprovação seja feito através de registro fotográfico da fachada da Delegacia e nome do atendente.

4. Utilização do SISTEMA SATÉLITE

- A partir de 01/06/2023 se torna obrigatório a utilização do sistema satélite para a recepção dos processos direcionados aos prestadores externos, ficando este responsável em aceitar o processo direcionado, todas as diligencias referente a cada processo estão no sistema de forma que o processo somente será finalizado se todas as diligencias forem concluídas.
- Todos os prestadores terão acesso ao sistema, ficando a cargo de cada um colocar as informações dentro do sistema, caso o prestador consiga colocar todas as diligencias e as informações, será considerado processo completo com relatório.
- Caso o prestador não coloque as informações dentro do sistema e envie por aplicativo de mensagens as diligencias para que o relator coloque as informações no sistema, será considerado processo completo sem relatório.
- A partir dessa data para os prestadores que não colocarem as informações das diligencias no sistema satélite, se torna obrigatório o preenchimento do documento (INFORMAÇÕES DE CAMPO), onde tal documento será enviado via aplicativo de mensagens em todos os processos para preenchimento.

LINK DE ACESSO AO SISTEMA,

<https://diligencia.fsbrasil.com.br>

5. MATERIAL DE TRABALHO OBRIGATÓRIO

- TRENA (medição para todos os casos de colisão com terceiro)
- TWI (aferição quando for solicitado pelo analista)
- CELULAR COM APLICATIVO DE GRAVAÇÃO

Bonificação:

1. Processos finalizados com todas as diligencias realizadas em até 02 dias uteis terão bonificação de R\$20,00 (salvo os processos que estão com mais de 03 dias na carga, para estes as glosas e bônus por prazo não se aplica).

DILIGÊNCIAS DE PRAXE- PADRÃO OBRIGATÓRIO

- ✓ Local dos Fatos (5 fotos e 1 filmagem, contendo sinalização vertical / placa / lombada / sinalização de solo presente no local, placa da rua e gravação com nome completo das testemunhas, numeração do estabelecimento ou residência, verificar filmagens).
- ✓ Meio de convívio dos envolvidos no processo (5 fotos da residência, placa da rua e gravação com nome completo das testemunhas, vizinhos obrigatórios numeração da casa).
- ✓ Meio de convívio Comercial segurado e terceiro: quando solicitado (5 fotos do local comercial, placa da rua, e gravação com nome das testemunhas).
- ✓ Órgãos públicos, Polícia Civil, Militar, Rodoviária, Bombeiros e Hospital (Fotos da fachada, nome do Policial responsável e ou atendentes, placa da rua).
- ✓ Entrevista pessoal Segurado, condutor, terceiros (obrigatório conter declaração manuscrita, croquis e gravação com todos os envolvidos no processo).
- ✓ Guincho e guincheiro (obrigatório a confirmação e solicitação de check list, para a verificação de data e local da remoção, juntamente com sintomas presentes de embriaguez ou policiamento no local)
- ✓ Oficina segurado e terceiros (Fotos do veículo, 4 lados, nome do responsável da oficina e gravação, solicitar filmagem do dia que o veículo deu entrada na oficina, fotos da fachada da oficina e foto Placa da rua).
- ✓ Apuração do Foco do processo solicitado pela Cia.

Obs: não será aceito foto do GOOGLE em hipótese alguma, podendo ser encerrado a prestação de serviço. Caso seja verificado que o local dos fatos ou meio de convívio segurado, seja em locais de risco como periferia /invasão, informar a analista responsável do caso, para que seja justificado a cia.

Obrigado!

SINDICANTE!

Gostaríamos de fortalecer algumas diretrizes essenciais seguindo a conduta profissional durante os trabalhos de sindicância. Pedimos que observem atentamente as orientações a seguir:

Confidencialidade:

É terminantemente proibido divulgar qualquer informação relacionada ao andamento da sindicância para os segurados e terceiros envolvidos no processo.

O sindicante não deve, em hipótese alguma, fornecer orientações aos segurados e terceiros sobre as ações a serem tomadas após a conclusão dos trabalhos.

Em momento algum, deve-se mencionar aos segurados e terceiros que uma sindicância está em andamento para o processo em questão.

Imparcialidade:

Durante as entrevistas presenciais ou por telefone, o sindicante deve manter-se imparcial e focar exclusivamente no que foi solicitado pela RTF e pela Companhia de Seguros.

Os questionamentos devem estar relacionados apenas ao foco da companhia e às seleções específicas feitas.

Orientações aos Segurados e Terceiros:

Sempre que segurados e terceiros entrarem em contato com o sindicante em busca de informações sobre o sinistro, o sindicante deve instruir apenas o segurado a entrar em contato com seu corretor ou a companhia de seguros para obter informações adicionais.

Agradecemos sua atenção e cooperação no cumprimento dessas diretrizes. Essas medidas são essenciais para garantir a integridade e a imparcialidade do processo de sindicância.

TRABALHO DE SINDICANCIA

No que se refere ao Mercado Segurador, há uma profissão denominada de "sindicante em seguros".

O objetivo desse profissional está **relacionado à investigação**, sendo que voltada especificamente ao seguro, ou seja, se destina "coleta de informações e documentos referentes à ocorrência de um sinistro objeto do contrato de seguro, ante a possível prática de um ato ilícito ou não abrangido pela cobertura contratada"

O sindicante busca a verdade dos fatos, mediante o esclarecimento de circunstâncias, documentos e atividades com repercussão para o seguro, coibindo,

Em muitos casos, o pagamento de indenizações em situações de fraude ou eventos não cobertos, em prol da mutualidade e, por conseguinte, em benefício de todos os segurados.

Trata-se de profissão indispensável à atividade seguradora, sem a qual inúmeras indenizações seriam pagas de forma irregular, gerando ineficiência, prejuízos e, como corolário, o encarecimento do seguro.

Equipe RTF São Paulo, junho de 2023