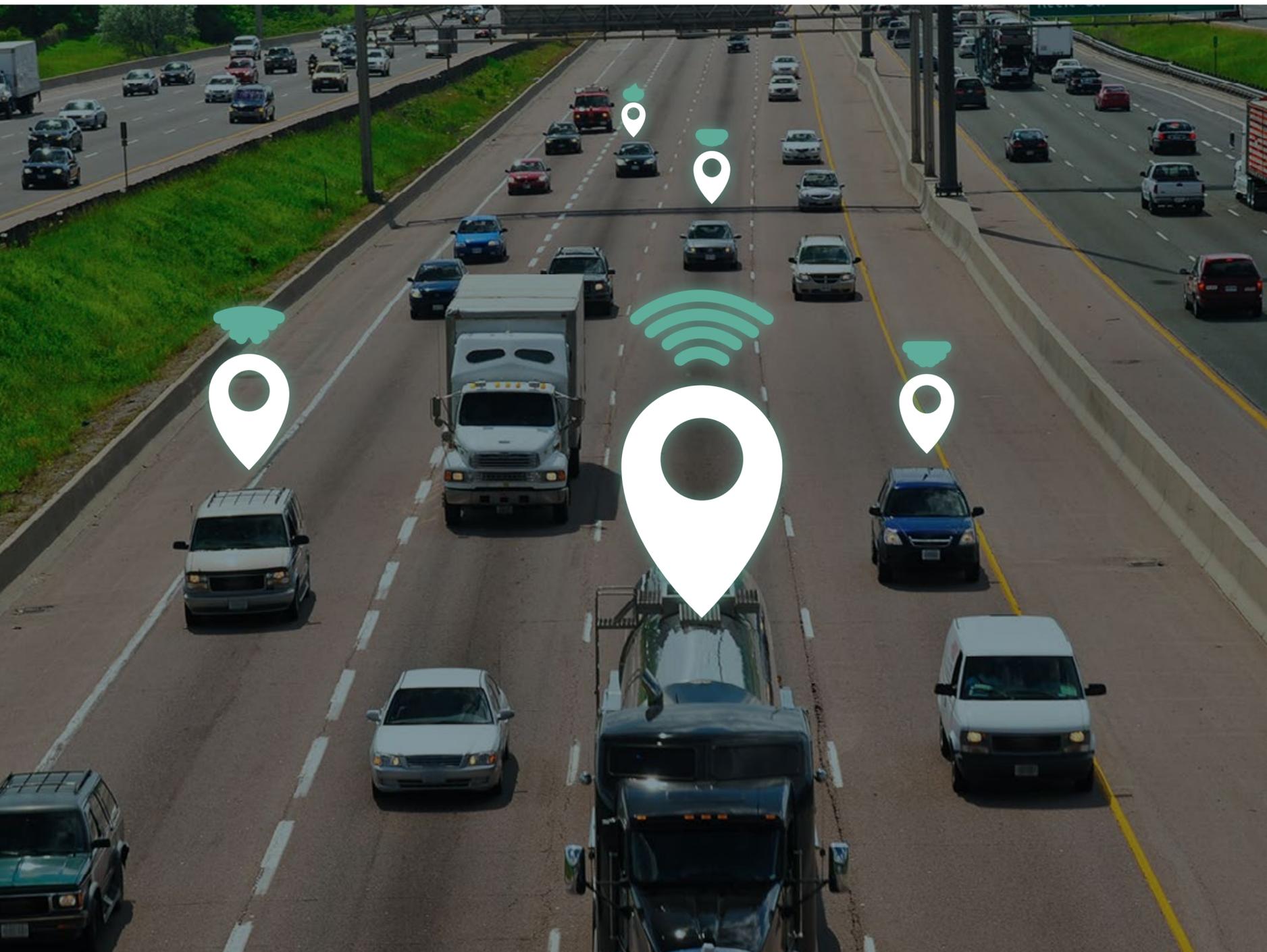


QUE RASTREADOR VALE O INVESTIMENTO?

A avaliação do CESVI aponta sistemas e empresas de rastreamento que merecem a confiança de seus clientes



O universo do rastreamento de veículos tem uma bússola que aponta para os sistemas capazes de cumprir o que prometem: a avaliação do CESVI BRASIL. É um serviço que há anos divulga para o mercado quais são esses sistemas aprovados e, além disso, vem proporcionando uma consultoria para as empresas de rastreamento e, principalmente, uma segurança para os clientes que adquirem esses produtos.

“Após a avaliação do CESVI, conseguimos enxergar alguns de nossos processos

de outra maneira”, afirmam Wagner

Borges e Marcos Kioshi, especialistas em monitoramento, mobilidade e inovação da Porto Seguro. “Com a consultoria do especialista de qualidade, tivemos uma visão da situação atual e construímos planos de melhoria. Nossa preocupação é oferecer o que existe de melhor aos nossos clientes, e a avaliação demonstrou que estamos no caminho certo.”

A avaliação de sistemas de rastreamento e bloqueio de veículos, realizada pelo CESVI, contempla a estrutura das empresas, equipamentos, processos, qualidade da instalação e prestação de serviço, mão de obra e eficiência do produto. O objetivo é oferecer ao consumidor um referencial técnico para auxiliar na decisão de contratação de um sistema de segurança, além de proporcionar à própria empresa avaliada uma orientação a respeito de aprimorar aspectos técnicos e adotar melhores práticas.

Essa análise do CESVI está em constante atualização, evoluindo critérios sempre que surge uma necessidade de mercado. Mas cada modificação só é aplicada no critério do ano seguinte, para não haver desigualdade nas avaliações feitas ao longo do ano vigente. Isso garante que nenhuma empresa seja desfavorecida pelas alterações.

**CONFIRA A SEGUIR OS ITENS
AVALIADOS PELO CESVI.**

INSTALAÇÃO

O CESVI vê a instalação do rastreador como o início para o sucesso da empresa e para o cliente que está adquirindo a solução. Isso porque, logo após a contratação, o cliente terá essa instalação do equipamento em seu veículo e, dependendo do produto, esse processo acaba sendo um tanto invasivo (quando a alimentação do equipamento provém do veículo). E isso pode gerar danos irreparáveis ao automóvel: incêndio na instalação, arranhões na lataria e forrações, danos nos bancos etc. Tendo um processo bem definido e técnicos treinados, é possível minimizar diversos problemas – tanto para a empresa quanto para o instalador e o cliente.



ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Dependendo do tipo do equipamento e sua instalação, o veículo pode sofrer alguma pane inesperada. Geralmente, problemas de funcionamento no veículo são vinculados à última atividade feita no carro. Pensando nisso, é normal que o cliente faça contato com a empresa de rastreamento, independentemente do tipo de instalação feita – até porque nem sempre o cliente procura saber se o equipamento está sendo alimentado pelo veículo ou não.

Por isso, o CESVI entende que uma assistência técnica, preparada para todo tipo de intercorrência, e os meios de comunicação entre a empresa e o cliente são fundamentais para uma boa experiência do consumidor.

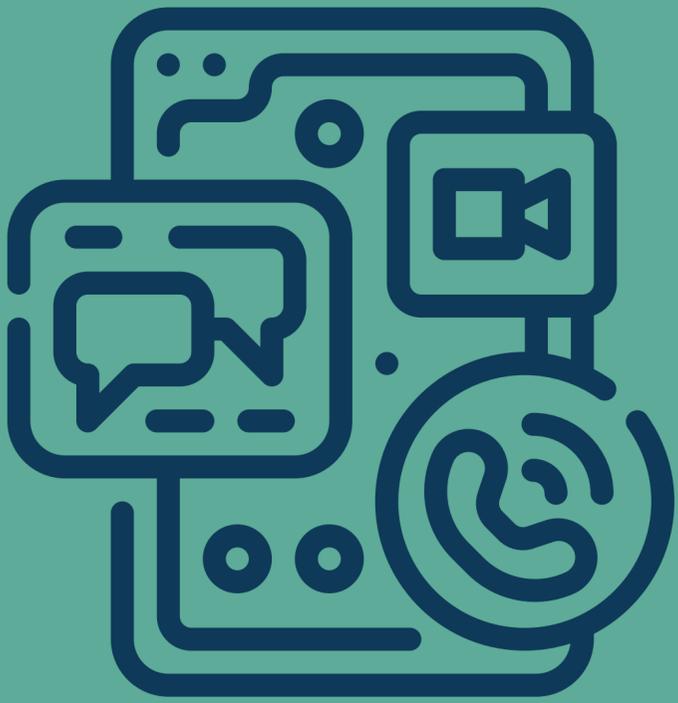


CENTRAL DE MONITORAMENTO

A definição e clara divisão das áreas de atendimento – como suporte, dúvidas e roubo – e a quantidade de profissionais bem treinados para atender em todas as áreas fazem toda a diferença para um atendimento ágil e efetivo. Ter aplicativo para autogestão do cliente também influencia, tanto na quantidade de profissionais para atender aos chamados quanto na agilidade de

retorno de rastreamento.

O importante aqui é o cliente ter informação sempre que quiser, no exato momento de sua necessidade. Uma central de monitoramento eficiente é essencial para a recuperação do veículo, junto com a pronta-resposta.



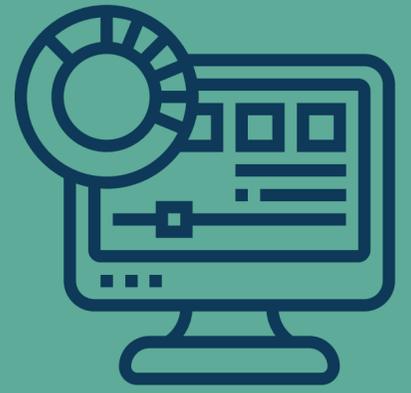
PRONTA-RESPOSTA

Esse serviço auxilia a busca do automóvel furtado/roubado antes da força policial. Na dúvida se é ou não uma situação verdadeira, o agente levanta a veracidade do chamado para assim entrar em contato com as autoridades, se necessário. Esse serviço precisa ser rápido em função da velocidade com que os criminosos desmontam (picam) os veículos e motos furtados/roubados. O sucesso dessa operação também depende da velocidade com que a central contatou o agente – sempre o mais próximo possível da ocorrência –, os equipamentos que o agente possui e quanto ele conhece a região. Tudo interfere diretamente no tempo de localização e recuperação do veículo.



SOFTWARE

Para que a empresa tenha uma solução de sucesso, o software da central de monitoramento deve ter funções que ajudam o operador a tomar a melhor decisão e na maior velocidade possível, tanto para tirar uma dúvida e passar para outro atendimento quanto numa situação de roubo/furto.



DOCUMENTAÇÃO

Há muita empresa informal querendo atuar nesse mercado sem cumprir com as exigências que a legislação exige – o que as torna um risco para quem faz negócio com elas. Por isso, o CESVI também avalia se a empresa de rastreamento está com a documentação em dia. Verifica CNPJ, IE, CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Demitidos) e outros documentos, que garantem a formalização da empresa perante o mercado.

AVALIAÇÃO CONTÍNUA

Para ter a certeza de que as empresas de monitoramento permanecem trabalhando de forma eficiente, o CESVI implantou uma verificação continuada ao longo do ano em que cada avaliação foi iniciada. Ao término de cada avaliação, a empresa aprovada deixa o equipamento com a equipe do CESVI; aí, durante a vigência da avaliação, serão realizados testes esporádicos com esse equipamento, tanto da central de atendimento quanto de toda a estrutura da empresa – isso pelo período de um ano. O porquê dessa novidade: em situações mais extremas, podia acontecer de a empresa encerrar suas atividades ainda no período de vigência (permanecendo seus sistemas na lista de aprovados do CESVI, confundindo o consumidor). Outro problema era a fraude: houve empresas que deixaram sua estrutura



inchada para a avaliação, apresentando pessoal e recursos que na verdade ela não usava no dia a dia, só para conseguir a aprovação – logo após a análise, voltava ao padrão normal. Com a avaliação contínua, todas essas divergências podem ser identificadas num espaço curto de tempo. Além disso, a empresa passa a receber um feedback constante.

MELHORES PRÁTICAS = UMA EMPRESA MELHOR

Seria leviano dizer que existe no mercado alguma solução de rastreamento 100% eficiente, pelo simples fato de que, além da complexidade, é necessária a utilização de serviços de terceiros para que a solução funcione – como operadoras de celular. E qualquer problema na operação do terceiro irá afetar diretamente a empresa de rastreamento.

Algumas empresas de rastreamento fazem a verificação constante dos serviços dos terceiros, principalmente sinal de telefonia, por meio de seus equipamentos que estão em pleno funcionamento. Nesse caso, é possível monitorar a área pelos equipamentos e com isso fazer contato com a operadora, antecipando o problema e permitindo uma correção mais ágil. Por se tratar de avaliação consultiva, todas as empresas têm condição de melhoria de seus processos e de sua performance, dependendo, muitas vezes, de possíveis investimentos, adoção de melhores práticas e até interesse da empresa em entregar sempre o melhor para seu cliente. O CESVI aponta o caminho.



DENIS PERES

Analista de Pesquisa e Desenvolvimento