

Guia para Oficinas Parceiras

Introdução: A AutoXpress mantém uma rede de oficinas parceiras para garantir que os reparos dos veículos de nossos segurados sejam realizados com qualidade, rapidez e padronização. Este guia orienta as oficinas credenciadas quanto às expectativas de serviço, procedimentos administrativos e relacionamento com a seguradora. Seguir estas diretrizes assegura satisfação aos clientes e agilidade no processo de sinistro para todas as partes.

1. Padrões de Serviço e Qualidade

- **Excelência técnica:** A oficina parceira deve realizar os reparos seguindo as boas práticas da indústria automotiva, empregando mão de obra qualificada e peças de reposição originais ou de qualidade equivalente (certificadas). Devem ser respeitadas as especificações do fabricante do veículo em todos os consertos críticos (freios, airbag, estrutura, etc.).
- **Prazo de reparo:** É esperado que a oficina cumpra os prazos acordados para conclusão dos serviços. Após a autorização do reparo pela AutoXpress, a oficina deve estimar um prazo realista de entrega e comunicá-lo ao cliente. Em caso de atraso por qualquer motivo (atraso na entrega de peças, por exemplo), a oficina deve informar prontamente o segurado e a AutoXpress, propondo uma nova data de conclusão.
- **Atendimento ao cliente na oficina:** Tratar o segurado com cordialidade e profissionalismo. No momento em que o cliente levar o veículo para reparo, explicar os passos do conserto, confirmar os serviços que serão realizados e esclarecer eventuais dúvidas. Durante a permanência do veículo na oficina, manter o cliente atualizado sobre o andamento (por exemplo, informando quando as peças chegaram, ou quando o reparo entrou em fase de finalização).
- **Conservação e limpeza:** Proteger adequadamente o veículo durante o reparo (capa nos bancos, proteção de pintura, etc.) para evitar danos colaterais. Após o término, entregar o veículo limpo, sem vestígios de sujeira da oficina, e com todos os sistemas verificados (checklist de

qualidade). Pequenos cuidados, como calibrar os pneus e verificar níveis de fluidos, agregam valor à experiência do cliente.

- **Garantia dos reparos:** Fornecer garantia dos serviços realizados conforme previsto no contrato de parceria (em geral mínimo de 90 dias para peças e mão de obra, ou conforme legislação local). Em caso de recorrência do problema ou defeito na peça substituída dentro do prazo de garantia, a oficina deve atender prontamente o cliente para correção, sem custo adicional, informando a AutoXpress do ocorrido.

2. Orçamento e Autorização de Reparos

- **Avaliação inicial e orçamento:** Ao receber um veículo segurado AutoXpress para avaliação de sinistro, a oficina deverá realizar um levantamento completo dos danos relacionados à ocorrência informada. Deve-se elaborar um orçamento detalhado, discriminando peças a serem substituídas ou reparadas, mão de obra estimada (horas ou serviço) e outros materiais necessários (tinta, etc.). O orçamento deve seguir preços justos de mercado e, se possível, condições especiais negociadas com a AutoXpress para peças (ex.: descontos de fornecedores).
- **Envio do orçamento à seguradora:** A oficina enviará o orçamento e fotos dos danos via portal de oficinas AutoXpress ou outro meio eletrônico fornecido. É importante enviar também laudos ou observações técnicas relevantes, especialmente se for identificado algum dano que não esteja obviamente relacionado ao sinistro (nesse caso, informar para avaliação).
- **Aguardo de autorização:** A oficina só deve iniciar os reparos após a AutoXpress revisar e autorizar o orçamento. A seguradora analisará os valores, poderá negociar ajustes ou solicitar esclarecimentos. Uma vez aprovado, a AutoXpress emitirá uma autorização formal (por escrito via portal ou e-mail) listando os serviços autorizados e o custo aprovado.
- **Transparência com o cliente:** Enquanto aguarda a autorização, comunique ao cliente que o orçamento foi enviado e está em análise pela seguradora. Informe que ele será avisado assim que houver aprovação e previsão de conclusão. Não realize trabalhos não

autorizados esperando reembolso posterior; tudo deve ser pré-aprovado para garantir o pagamento.

3. Execução do Serviço e Comunicação

- **Início dos reparos:** Após receber a autorização da AutoXpress, inicie os reparos o mais breve possível. Certifique-se de que as peças necessárias estejam disponíveis ou já tenham sido solicitadas. Se alguma peça tiver entrega demorada, avalie junto à seguradora a possibilidade de usar fornecedores alternativos ou peças reconcondicionadas (somente se de qualidade aceitável e com aprovação do segurado).
- **Atualizações de status:** Utilize o portal de oficinas ou contatos designados para atualizar o status do sinistro. Marcos importantes devem ser informados, como: "Veículo entrou em reparo em [data]", "Peças X e Y encomendadas, previsão de chegada em [data]", "Reparo concluído, em inspeção final de qualidade". Essas atualizações alimentam o sistema da AutoXpress e mantêm o cliente informado via app.
- **Descobertas adicionais:** Se durante o conserto forem encontrados danos adicionais relacionados ao sinistro (por exemplo, uma peça interna danificada não visível na vistoria inicial), pare o reparo e comunique imediatamente a AutoXpress com evidências (fotos, descrição) e um adendo ao orçamento. Aguarde a extensão de autorização antes de prosseguir com esses itens extras. Isso evita disputas posteriores sobre custos não previstos.
- **Interação com o cliente durante o reparo:** Se o cliente entrar em contato com a oficina para saber do progresso, forneça informações claras e honestas. Caso haja qualquer insatisfação ou mal-entendido, notifique também a AutoXpress para que possamos apoiar na comunicação e garantir que a experiência do segurado seja positiva.
- **Conclusão e entrega:** Uma vez finalizados os reparos e inspeções de qualidade, informe a AutoXpress e o cliente. Agende a entrega do veículo em horário conveniente para o segurado. Na entrega, mostre ao cliente os serviços realizados, apresente as peças substituídas (se ele quiser vê-las) e entregue um termo de conclusão/garantia para

assinatura, se aplicável. Oriente-o quanto aos cuidados pós-reparo (por exemplo, não lavar o carro com produtos químicos por X dias se houver repintura).

4. Faturamento e Pagamento

- **Emissão de nota fiscal:** Após a conclusão do serviço, a oficina deve emitir Nota Fiscal discriminando os serviços prestados e peças trocadas, endereçada à AutoXpress Seguradora (ou conforme instruções contratuais). Certifique-se de que a NF contenha o número do sinistro ou da autorização para fácil vinculação.
- **Documentação de suporte:** Anexe à cobrança qualquer documentação exigida: cópia da autorização de reparo, termo de conclusão assinado pelo cliente (se exigido), comprovantes de compra de peças especialmente dispendiosas, etc. O portal de oficinas permite o upload desses documentos junto com a NF para agilizar conferência.
- **Envio da cobrança:** Submeta a Nota Fiscal e documentos via portal da AutoXpress ou encaminhe ao e-mail designado para faturamento de oficinas, conforme orientado no contrato de parceria. Respeite os ciclos de faturamento indicados (por exemplo, envio até o dia X para pagamento no dia Y).
- **Prazo de pagamento:** A AutoXpress se compromete a efetuar o pagamento dos serviços dentro do prazo acordado em contrato (ex.: 30 dias após o recebimento da NF, desde que toda documentação esteja correta). Pagamentos são realizados preferencialmente via transferência bancária para a conta cadastrada da oficina. Mantenha seus dados bancários atualizados junto à seguradora para evitar atrasos.
- **Pendências e glosas:** Se houver alguma divergência nos valores cobrados versus autorizados (conhecido como glosa), a AutoXpress entrará em contato para resolver. A oficina deve esclarecer eventuais questionamentos rapidamente. Evite surpresas cobrando somente o que foi aprovado; se houve serviço extra não autorizado por emergência, justifique e negocie antes de faturar. Em caso de pendência documental, regularize o quanto antes para não atrasar o pagamento.

5. Relacionamento e Contato Contínuo

- **Canal direto com a seguradora:** A AutoXpress disponibiliza um canal dedicado para comunicação com oficinas parceiras (um supervisor de rede ou analista de sinistros responsável). Em caso de dúvidas sobre procedimentos, dificuldades com o portal, ou necessidade de autorização urgente, entre em contato com esse canal prioritário.
- **Avaliação mútua:** Valorizamos o feedback das oficinas quanto aos nossos processos. Se algum procedimento pode ser melhorado, ou se a oficina enfrenta desafios recorrentes (por exemplo, atrasos frequentes de determinada peça), informe a AutoXpress. Reuniões ou contatos periódicos podem ser realizados para alinhar expectativas e aprimorar a parceria.
- **Seleção de oficinas:** Para continuar na rede AutoXpress, é fundamental manter altos índices de satisfação dos clientes. A seguradora monitora feedback dos segurados após os reparos (por meio de pesquisas de satisfação no app) e indicadores como tempo de reparo e índice de re-trabalho. Oficinas com desempenho excelente podem receber mais indicações de serviço, enquanto aquelas com problemas contínuos podem ser suspensas ou descredenciadas após aviso e tentativa de correção.
- **Atualização cadastral:** Mantenha atualizados junto à AutoXpress os dados de contato da oficina (telefone, e-mail, contato do gerente responsável), horários de funcionamento e especialidades. Assim, indicaremos clientes adequados ao seu perfil. Notifique qualquer mudança societária ou de endereço, para que possamos adequar nosso cadastro e contrato se necessário.
- **Cumprimento do contrato:** Este guia resume práticas-chave, mas as obrigações detalhadas estão no contrato de credenciamento de oficina parceira que você firmou com a AutoXpress. Siga sempre as cláusulas pactuadas. Em caso de conflito ou dúvida interpretativa, consulte o contrato e entre em contato com o gestor da rede de oficinas da AutoXpress.

Conclusão: A parceria entre a oficina e a seguradora deve beneficiar a todos: o cliente recebe um reparo de qualidade e rápido, a oficina ganha fluxo de

serviços e pagamento garantido, e a AutoXpress assegura a satisfação do segurado. Com comunicação aberta, profissionalismo e respeito mútuo, construiremos uma relação de confiança duradoura. Obrigado por ser parte da rede AutoXpress!