

TELEPERITAGEM

Inovar e criar valor

A AÇOREANA VAI LANÇAR UM NOVO PRODUTO PARA O RAMO PATRIMONIAL, A TELEPERITAGEM.

«OS OBJECTIVOS SÃO OBTER A SATISFAÇÃO DO CLIENTE, A REDUÇÃO DO CICLO DE VIDA DOS PROCESSOS E O CONTROLO DE CUSTOS», EXPLICA LUÍS PEDRO CARVALHO, RESPONSÁVEL PELA DIRECÇÃO DE RAMOS PATRIMONIAIS.

No final de 2011 a Companhia iniciou um processo de reorganização da gestão de sinistros, associados ao Multirrisco Habitação, através da criação de uma ferramenta única no país, a Teleperitagem.

Com este projecto a Açoreana pretende agir nos processos que são identificados como de 'baixo valor'. Esta ferramenta é inovadora na regularização de sinistros no ramo patrimonial, no contacto com o segurado, na definição de danos através da orçamentação directa e também na elaboração de relatórios num período máximo de 48 horas. Por fim fez-se um lançamento da parceria de reparação directa de equipamentos eléctricos. A elaboração deste projecto passou por várias fases, desde a criação de uma equipa específica para o Multirrisco Habitação e o seu dimensionamento, selecção de parceiros com dimensão e capacidade para dar resposta ao desafio lançado. Foi ainda feita uma análise das melhorias organizacionais e tecnológicas que conferissem ao projecto uma característica específica e às melhorias aplicacionais no que respeita ao nível do suporte tecnológico à gestão de sinistros.

A Teleperitagem será accionada quando não se justificar a intervenção da peritagem no local, permitindo abrir um processo de ava-



1. Luís Pedro Carvalho
2. Equipa da Realperitos
3. Instalações da Realperitos



liação e orçamentação à distância, quantificando o dano e propondo a conclusão do processo num prazo mais curto, «uma avaliação de dano que reflecta o custo médio de reparação num concelho é uma ferramenta muito útil para a estabilização do preço», explica Luís Pedro Carvalho.

As equipas de sinistros patrimoniais, de projectos e parcerias da DOPP e da DTTI, bem como a escolha do parceiro externo Real Peritos, foram uma ajuda importante na elaboração deste projecto, como afirma o Director dos Ramos Patrimoniais «todos deram o melhor de si para o tornar possível e exequível».

Esta ferramenta tem como principal destinatário os Clientes, «estamos a contribuir para evitar gasto de tempo e elevar o grau de satisfação dos Clientes», assegura o director. Para os Agentes, a mais-valia é a satisfação dos seus Clientes ao verem a brevidade e simplicidade dos processos.

O Director dos Ramos Patrimoniais espera que este novo projecto demonstre ao mercado que «não nos preocupamos apenas pelo fazer. Estamos permanentemente a pensar se como fazemos está bem, onde podemos inovar, onde podemos criar valor», relembra que o lema da Companhia é «Gente que faz».