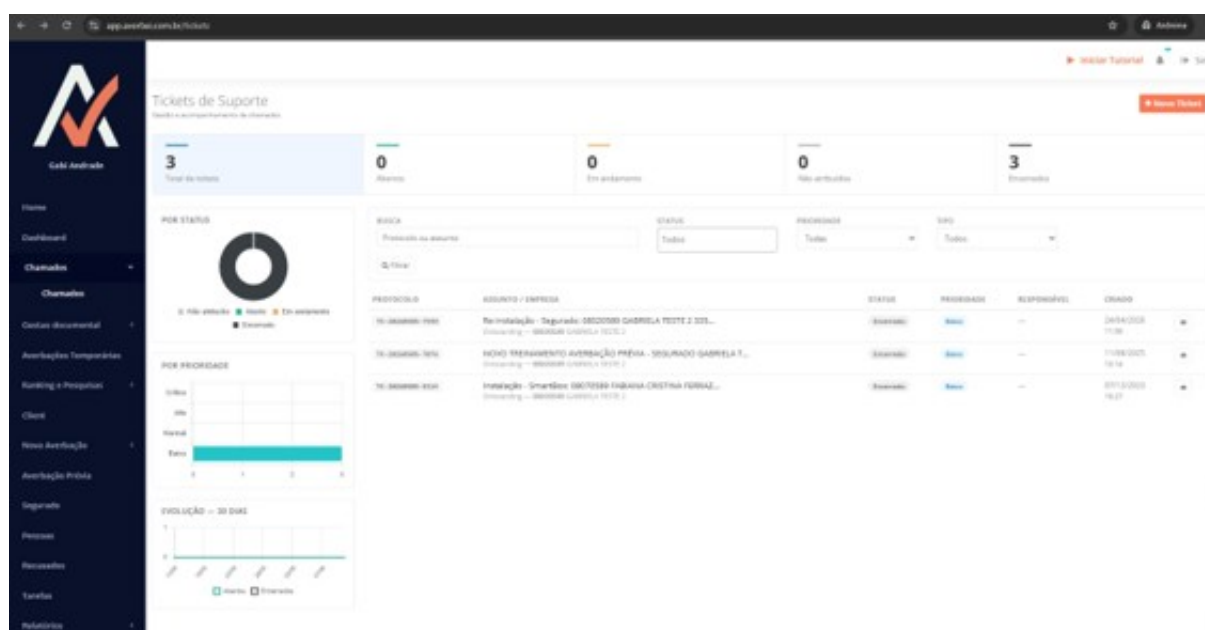


Funcionalidade permite que corretores acompanhem todos os chamados e a fase de atendimento de sua solicitação

Hoje, profissionais da cadeia de seguro de transporte de cargas convivem com a falta de visibilidade sobre o andamento dos chamados relacionados à averbação do seguro de transporte de cargas e precisam recorrer a e-mails, telefonemas e múltiplos acompanhamentos para entender o status de uma demanda, sem acesso claro aos prazos, prioridades ou etapas do atendimento. Essa realidade impacta diretamente a experiência dos segurados (transportadores e embarcadores) e gera retrabalho para todos os envolvidos. Para solucionar essas dificuldades, a Averbei Tecnologia acaba de lançar uma funcionalidade inédita e exclusiva. Trata-se da **Ticket Averbei**, tecnologia que permite a centralização e organização de qualquer tipo de chamado, referente a processos para averbação do seguro de transporte de cargas.



O principal diferencial é oferecer transparência em tempo real sobre as tratativas, que atualmente são conduzidas, em grande parte, por e-mails, sem acompanhamento estruturado pelo mercado. A plataforma de gestão de chamados está integrada ao Portal Averbei ([Link](#)), que centraliza todas as solicitações em um único ambiente digital, oferecendo acompanhamento completo, rastreabilidade e transparência em tempo real. O lançamento dessa tecnologia marca o início do projeto Averbei Controle, plataforma que futuramente contará com novos recursos voltados à gestão operacional e ao acompanhamento estratégico das operações dos corretores.

O CEO da Averbei Tecnologia, Edilson Lopes, especialista com mais de 30 anos de experiência em averbação eletrônica para seguros de transporte, explica que as solicitações encaminhadas pelos canais de atendimento da Averbei passarão a ser registradas na plataforma, conforme os processos operacionais da empresa, para que corretores, seguradoras e segurados possam acompanhar o andamento de sua solicitação, verificar seu status, a etapa em que se encontram, sua prioridade e a previsão de atendimento, além de diversos outros recursos. "Nosso objetivo é eliminar a falta de visibilidade nas tratativas de averbação. O corretor precisa saber exatamente o que está acontecendo com a solicitação de seu cliente, quem está conduzindo o atendimento, qual sua prioridade e quando ela será concluída. O Ticket Averbei entrega essa transparência ao mercado de forma inédita, criando um padrão de relacionamento entre tecnologia, corretores, segurados e seguradoras."

A plataforma fornece monitoramento em tempo real das tratativas, com visibilidade de status, pendências e histórico para Corretores, Seguradoras e Segurados. A solução realiza a gestão de

qualquer assunto relacionado às operações do Segurado ou ao uso da plataforma, incluindo instalações, treinamentos, dúvidas de averbação e legislação, problemas de averbação, sinistros, documentos recusados, instabilidades e solicitações de suporte. Cada ocorrência é registrada como um chamado.

Lopes ressalta que a plataforma oferece diversos recursos técnicos e de gestão que incluem filtros por prioridade (crítico, alto, normal, baixo), origem da solicitação do cliente, gráficos de quantidade de chamados por prioridade e status, e registro de alterações para impedir exclusão sem rastreabilidade.

A nova funcionalidade permite registrar e acompanhar qualquer demanda relacionada ao segurado ou à plataforma Averbai, incluindo:

- Problemas de averbação;
- Instalações e configurações;
- Treinamentos;
- Dúvidas operacionais;
- Questões relacionadas à legislação;
- Documentos recusados;
- Solicitações de suporte técnico;
- Ocorrências operacionais em geral.

Cada solicitação passa a ser registrada como um Ticket, permitindo o acompanhamento completo de todo o ciclo de atendimento.

A plataforma disponibiliza informações como:

- Status atualizado em tempo real;
- Histórico completo das interações;
- Responsáveis pelo atendimento;
- Registro de alterações e movimentações;
- Definição de prioridades;
- Controle de prazos;
- Indicadores operacionais;
- Rastreabilidade completa das ações executadas.

Além disso, gestores e equipes poderão utilizar filtros inteligentes por prioridade, criticidade, origem da solicitação e status, além de visualizar gráficos e indicadores que auxiliam no acompanhamento das demandas.

Gestão de chamados, prioridades e relatórios

Qualquer problema relacionado ao segurado ou à plataforma pode ser tratado via sistema, com histórico e rastreabilidade de edições. Todos os registros serão inseridos em sequência cronológica permanente, para preservar integralmente o histórico de cada atendimento. Além disso, para garantir transparência ao processo e confiabilidade dos dados, como regra operacional, os registros não poderão ser alterados ou excluídos após sua gravação, preservando a rastreabilidade das informações. Eventuais exceções observarão a legislação aplicável e os procedimentos internos da Averbai.

A Averbai adota mecanismos que impedem a edição ou remoção dos registros pelos usuários e por sua equipe operacional, preservando a integridade e a rastreabilidade das informações, ressalvadas as hipóteses previstas em lei ou necessárias para cumprimento de obrigação legal. Esse modelo assegura rastreabilidade completa das tratativas, preservando a integridade das informações e a disponibilidade do histórico. Edilson lembra que todos os canais de atendimento e equipes continuam a funcionar da mesma forma.

OPERAÇÕES

Com sede na Avenida Paulista, em São Paulo (SP), a Averbai Tecnologia é especializada em comunicação de embarques para ativação do seguro de transporte de cargas. Formada por profissionais com mais de 30 anos de experiência no setor, a empresa desenvolve soluções que integram Seguradoras, Corretores, Transportadores e Embarcadores com alto nível de automação, conformidade e acurácia.

A Averbai oferece suporte especializado 24 horas por dia, sete dias por semana, e mantém parcerias estratégicas com as principais seguradoras e corretoras do país, atendendo mais de mil transportadores e embarcadores em todo o Brasil.

Fonte: W. Casablanca, em 06.07.2026