

# LINHA DIRETA

Edição N° 69 | Fevereiro de 2015



## TRATATIVA DE OCORRÊNCIAS NAS ESTRADAS

Saiba como funciona o auxílio imediato prestado pela Apisul nas situações de emergência e riscos.

O trabalho em conjunto das equipes da CENOP e CTO da Apisul é gerado para minimizar as consequências e possíveis danos ao cliente e a vida do motorista.

Saiba mais nas páginas 4 e 5.

### NESTA EDIÇÃO

**03** Apisul esteve presente no Fórum Internacional ILOS.

**06** Conheça o CAAPI, nova plataforma integrada de atendimentos on-line da Apisul.

**07** Matriz e filial SP homenageiam colaboradores jubilados de 2014.



**Paulo Cunha**  
Presidente do Grupo Apisul

## PALAVRA DO PRESIDENTE

2014 nos permitiu um ano de muito trabalho, reconhecimentos e muitos investimentos para um futuro cada vez melhor. O Ano foi marcado pela busca constante de modernizações tecnológicas que permitiram processos cada vez mais acessíveis e integrados aos nossos clientes.

Mantivemos o ritmo de evolução de nossos produtos e serviços sempre buscando o pioneirismo e a inovação tão presentes em nossa história.

Acompanhar novas demandas e necessidades, facilitar a integração de mercados através de informações logísticas confiáveis e atualizadas,

foram marcas de nossa trajetória durante o ano.

Este ano comemoramos 10 anos do sistema ApisulLog, ferramenta importantíssima que comprova a sua versatilidade ganhando a versão 2.0, ainda mais eficaz. A perfeita sintonia on-line com outros sistemas do Grupo Apisul, tais como averbamento eletrônico, sistema integrado de monitoramento, a modernização do Sinistro On-line, mais ágil, e transparente, além do lançamento da versão 2.0 do sistema ApisulLog, também foram destaque em nossa atuação.

A completa integração dos serviços e produtos Apisul norteia nossos desafios para 2015, permitindo cada vez mais aperfeiçoar processos, conquistar mercados, atingir metas de resultados, sempre sustentados num código de gestão alinhado com os valores e princípios da empresa.

Todo o reconhecimento e resultados obtidos sobrecarregam a responsabilidade que temos na sequência e evolução de nossa qualidade, buscando a efetiva entrega de resultados, com a motivação necessária para atingirmos novos degraus de eficiência que possam nos manter como referência de mercado neste segmento que temos como desafio a cada dia atender.

A todos o que estiveram conosco durante este ano, o meu abraço e muito obrigado. Que tenhamos um 2015 ainda mais empreendedor e vitorioso!

**Paulo Cunha**  
Presidente do Grupo Apisul

## NOVOS CLIENTES

O Grupo Apisul sente-se honrado em receber estes novos clientes:

### Matriz

LF Transportes – Farroupilha (RS)  
Transcontinental Logística – Porto Alegre (RS)  
Sul Continental – Canoas (RS)

### Filial São Paulo

TR MZDEZ – São Paulo (SP)  
RW Contagem Transportes Ltda ME – São Paulo (SP)  
Hypermarcas – São Paulo (SP)  
Dícico Materiais de Construção – São Paulo (SP)  
Mira Transportes – São Paulo (SP)  
Supricel Logística – Piracicaba (SP)

### Filial Blumenau

Alfa Transportes Especiais  
Eireli – Caçador (SC)

### Filial Curitiba

Estrela do Oriente Cargo Express – Curitiba (PR)

### Filial Contagem

Meridional Cargas – Belo Horizonte (MG)

### Filial Goiânia

TSV Transportes e TSV Logística – Goiânia (GO)

### Filial Duque de Caxias

Dutra Pallets Transporte e Logística – São João de Meriti (RJ)

### Filial Vitória

Lippaus Logística – Cariacica (ES)

### Filial Belém

Sanave Navegações e Rodoviário – Belém (PA) UNIÃO MULTIMODAL  
TransGlobal Navegações – Belém (PA)  
ITL Betariz Transportes – Belém (PA)

### Filial Recife

M Damin Transportes – Recife (PE)  
União Multimodal – Recife (PE)

## EXPEDIENTE

### Projeto Gráfico:

Toyz Propaganda

### Jornalista Responsável:

Fernanda Paiva MTB: 14.920

### Departamento de Marketing Apisul:

marketing@apisul.com.br

### Tiragem:

1.300 exemplares

## GRUPO APISUL APRESENTA PALESTRA NO FÓRUM INTERNACIONAL ILOS

O Grupo Apisul marcou presença em mais uma edição do Fórum Internacional de Logística e Supply Chain do ILOS como palestrante e patrocinador do 14º Prêmio ILOS. Representado pelo Vice Presidente Sérgio Casagrande e Gerente de Gerenciamento de Riscos Reginaldo Catarino, a Apisul abordou o tema Tecnologia e Processos para Prevenção de Acidentes.

O Brasil é um dos países com maior índice de acidentes em rodovias. Falta de controle de viagens, lead times inflexíveis, estradas em más condições, excesso de velocidade e perfis inadequados dos motoristas são alguns dos fatores que ocasionam este cenário. Além da gestão de risco de roubo e furto é imprescindível que transportadores e embarcadores tenham também gestão no risco de tombamentos e colisões que hoje são responsáveis por grande parte das perdas financeiras no transporte de carga. A palestra abordou a utilização de tecnologia e processos na

maximização da segurança e redução de acidentes e apresentou o PAZ (Programa Acidente Zero) do Grupo Apisul, implantado em diversos clientes, com resultados em torno de 60% de redução de acidentes e 95% de perdas financeiras, através de um conjunto de ações de adequação e perfil dos motoristas, treinamentos, amarração adequada da carga, controle de telemetria, entre outros.

Além da palestra, o Grupo Apisul patrocinou o 14º Prêmio ILOS, que anualmente agracia os prestadores de serviços logísticos que mais se destacaram no mercado brasileiro. Durante a premiação, a Apisul foi representada pelo vice-presidente Sérgio Casagrande, que integrou a mesa de autoridades.

O tradicional e reconhecido encontro de executivos de logística este ano foi realizado entre os dias 14 e 16 de outubro, no Centro de Convenções



Fotos: Divulgação Prêmio ILOS.



Vice-presidente Sérgio Casagrande comparece ao evento que reuniu clientes e parceiros da Apisul no 14º Prêmio ILOS.

do Hotel Royal Tulip, no Rio de Janeiro (RJ). O 14º Prêmio ILOS aconteceu durante a programação do XX Fórum Internacional de Supply Chain & Expo. Logística.

## GRUPO APISUL PATROCINA FESTA DO TRANSPORTE & LOGÍSTICA 2014

Mantendo a tradição de parceria e apoio ao Sindicato das Empresas de Transporte e Logística do RS (SETCERGS), mais uma vez o Grupo Apisul esteve presente como patrocinador em um dos eventos mais tradicionais promovidos anualmente pela entidade. A Festa do Transporte & Logística 2014, teve o tema “Baile de Máscaras.”

Realizado na Casa NTX, em Porto Alegre (RS), no dia 22 de novembro, o evento recebeu mais de 200 convidados. O Grupo Apisul foi representado pelo presidente Paulo Cunha.



Presidente Paulo Cunha com a esposa Beth e o filho Rodrigo Cunha prestigiam o evento temático.

Foto: Divulgação SETCERGS.

## AGILIDADE E EFICÁCIA NA REVERSÃO DE OCORRÊNCIAS NAS ESTRADAS

Com equipes situadas estrategicamente em todo o território brasileiro, a Central Nacional de Operações (CENOP) e Célula de Tratativas de Ocorrências (CTO) trabalham garantindo auxílio imediato na tratativa de situações de emergência e riscos nas estradas.

Foto: Acervo Apisul



Célula CENOP e CTO.

Trata-se de um desafio diário a favor da segurança do patrimônio dos clientes em diferentes tipos de sinistros registrados, o trabalho das equipes da CENOP e CTO não pode parar. Em se tratando de roubos de cargas, por exemplo, este ano foram contabilizados cerca de 15 milhões de reais em mercadorias recuperadas através das ações da área, num total de aproximadamente 3 mil casos de roubos. De acordo com as estatísticas dos governos Estaduais, os roubos de carga nas estradas paulistas aumen-

### Segurança no combate aos sinistros nas estradas

O serviço de gerenciamento de riscos no transporte de cargas desenvolvido pela Apisul atua na prevenção a quaisquer incidentes que possam ocorrer durante uma viagem, o serviço que trata destas ocorrências compete a um trabalho em conjunto. A partir dos alertas de segurança acionados pela CENOP, em comunhão com a CTO (Central de Tratativas de Ocorrência) da Apisul, iniciam-se procedimentos que buscam localizar os veículos e as cargas. Feito o acionamento de agentes de fiscalização próprios, vistoriadores, do policiamento próximo e de regiões circunvizinhas, é traçado um perímetro baseado na

taram 10,6% nos primeiros oito meses de 2014 para 5,697, ano a ano, e cresceram 59,6% nas vias fluminenses durante o mesmo período. Os dois estados representam mais de 50% de todos os roubos de cargas no Brasil. De acordo com o diretor de operações da Apisul e membro da Comissão de Segurança e Roubo de Cargas do RS, José Antunes Valgas, “ao longo dos anos, a Apisul investiu em tecnologias e foi aprimorando mecanismos de segurança visando minimizar os riscos existentes nesta atividade, pois as quadrilhas estão cada vez mais abastecidas de informações que podem desarticular o esquema de segurança.”

“Na contramão desse quadro negativo, está a Apisul, trabalhando diariamente, durante 24 horas, o ano

perda de sinal das tecnologias embarcadas. Todo o trabalho destes profissionais é gerado para minimizar as consequências e possíveis danos ao cliente e a vida do motorista. Em ação rápida destas tratativas, concentrando os esforços no local detectado, as equipes efetuam procedimentos que podem ser vistos por etapas através do sistema Sinistro On-Line da Apisul.

### CTO – Célula de Tratativas de Ocorrências

É a área que atua após a consumação ou tentativa de roubo, buscando retirar da situação de risco o motorista, veículo e a carga. Conta com uma equipe altamente especializada para acionamentos de polícias em países do Mercosul, além de Pronto Respos-

inteiro, para zelar pela segurança do negócio de nossos clientes, seja nas parcerias com os órgãos competentes de segurança pública, seja no relacionamento com os clientes, o que nos possibilita entender a realidade e necessidades de cada um, e assim, atuarmos com o desenvolvimento necessário das ferramentas de tecnologia de ponta, para promovermos o total controle nas etapas da cadeia logística,” explica o vice-presidente José Bento Di Nápoli.



Roubo de Cargas.

Foto: Divulgação

ta especializada em pontos estratégicos.

Toda viagem que foge do que foi previamente programado, por fatores adversos, na qual o Monitoramento constata não ser problema técnico, são dirigidas à CTO, que trabalha com agilidade para localizar o veículo. Todas as ocorrências que chegam ao setor são oriundas do Monitoramento da Multisat e dos PA's (Postos de Atendimento).

A CTO providencia o contato com polícias e tratativas técnicas na tecnologia, mantendo-as informadas com os comandos enviados e posições do veículo.

# CONHEÇA AS ETAPAS DAS TRATATIVAS DE OCORRÊNCIAS NAS ESTRADAS

## 1. Acionamento de vistoriadores



Chegada prevista para atendimento em duas horas para Sul e Sudeste e três horas para demais regiões;



Vistoriadores equipados com veículos de frota própria e identificados com a logomarca da empresa;



Os veículos são rastreados, possibilitando acompanhamento em tempo integral durante a regulação;



Aparelhos celulares de última geração, garantindo imagens de qualidade e agilizando o processo de envio de fotos para o sistema Sinistro Online;



Sistema Móvel (localizador, roteirizador, localização de fornecedores, etc);



Veículos com Kits ASLE - Atendimento a Sinistro no Local do Evento - composto por lanterna, cones, placas de sinalização, fitas zebreadas, e demais equipamentos de proteção individual.

## 2. Gestão do Atendimento

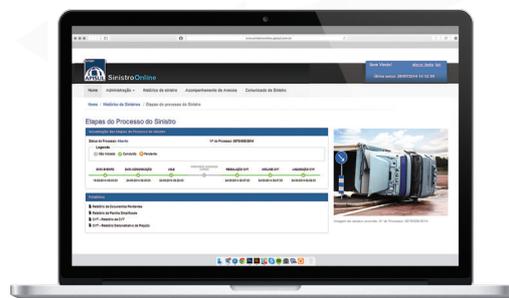


Em paralelo ao acionamento de vistoria, acionamento de recursos para atendimento ao evento comunicado, antecipando medidas de proteção à carga, recursos públicos (polícia, bombeiros) e toda rede credenciada, como guincho, veículo de transbordo, chapas, etc.

## 3. Sinistro On-line

**Ferramenta que realiza a gestão de todas as etapas do sinistro:**

- Fotos do local do evento disponibilizadas em poucos minutos;
- Documentação e relatórios do processo;
- Linha do tempo com previsões e estimativas atualizadas;



## VISTORIAS – REGULAÇÕES ESPECIAIS

Equipe de profissionais com ampla experiência em Reguladora, com capacitação e foco em negociação, buscando sempre minimizar o prejuízo. O serviço é responsável por acompanhar junto ao segurado todas as tratativas, desde a seleção de prejuízos até a entrega efetivamente, com o conhecimento técnico para embasamento nas negociações junto aos embarcadores ou destinatários, no intuito de

reduzir prejuízo, trazendo na discussão seguros próprios, recuperações de impostos, troca de embalagens, etc.

Segundo a diretora da Reguladora Laura Guimarães “desde que a mesma foi criada, nos processos pontuais destas tratativas, nosso percentual de redução chegou à ordem de 30% a 50% das estimativas iniciais.”

A CENOP orienta as ações necessárias para o resgate com segurança das mercadorias dos veículos acidentados. Nos casos de desvios ou roubo de cargas, atua no acionamento dos órgãos públicos de segurança. Esta célula possui estrutura de atendimento 24 horas através do telefone: 0800-512-622.

## SISTEMAS DE SUPORTE APISUL ESTÃO DISPONÍVEIS NUMA ÚNICA PLATAFORMA



Em dezembro de 2014 foi lançada a Central de Atendimento Apisul (CAAPI), uma plataforma que une todos os sistemas de suporte de TI do Grupo Apisul. Esta ferramenta integra os chamados externos e internos de suporte, desenvolvimento e projetos. Requisições, dúvidas, status e atendimento referentes a Softwares e Help Desk podem ser acompanhados nesta plataforma interativa, 24h por dia.

### Mais agilidade, praticidade e transparência em todos os processos

O sistema Projetos TI não está mais disponível. Todas as solicitações devem ser efetuadas através do CAAPI. Caso você ainda não tenha senha ou tenha dúvidas na utilização do sistema, entre em contato através do email [sac@apisul.com.br](mailto:sac@apisul.com.br).

Este é mais um passo frente ao compromisso do Grupo Apisul com a qualidade e agilidade na prestação de serviços ao seu negócio.

Disponível em: <http://caapi.apisul.com.br>

#### Vantagens da CAAPI:

- Integração de todos os sistemas de suporte de TI em uma única plataforma;
- Agilidade no atendimento de chamados de clientes e colaboradores;

- Qualificação dos processos de TI;
- Gerenciamento de todas as etapas dos chamados;
- Controle de prazos de atendimento;
- Gestão da satisfação dos usuários e plano de ação de melhorias.

## MATRIZ RECEBE TRANSPORTES BERTOLINI PARA DIA DE TREINAMENTOS

Recepcionados pelo Gerente Comercial Regional Sul, Leandro Garcia, representantes da Transportes Bertolini estiveram na Matriz, no dia 23 de outubro, para um dia de treinamentos sobre os sistemas Apisul.

A equipe da Bertolini, empresa de transporte logístico com matriz em Bento Gonçalves (RS), recebeu instruções sobre o fluxo de atendimento dos setores do Grupo, além dos sistemas integrados que foram apresentados pelas respectivas áreas da empresa.



Leandro Garcia recebe Bertolini na matriz

Foto: Fernanda Paiva

## APISUL PARTICIPA DE DEBATE NO SINDIVAPA

O vice-presidente do Grupo Apisul, Sérgio Casagrande participou do evento realizado na sede do Sindicato das Empresas de Transporte de Carga do Vale do Paraíba (SINDIVAPA), na cidade de São Jose dos Campos (SP).

Com um tema bastante discutido no setor logístico, apresentou sua visão

sobre “A obrigatoriedade de RCTR-C e DDR’S”, na manhã do dia 20 de novembro.

Ao final do encontro, Casagrande sorteou brindes entre os participantes, sendo premiados os Srs. Marcelo e Luci Lourenço, representantes da empresa Lourenço Transportes.



Foto: Divulgação SINDIVAPA

## NATAL SOLIDÁRIO É PROMOVIDO POR COLABORADORES DA APISUL

Mais uma vez resolvemos voltar as nossas atenções para a comunidade local e garantir um Natal mais feliz para as 30 crianças moradoras do Loteamento Vila Pereira Franco, que fica a uma quadra da Matriz, em Porto Alegre.

A confraternização e entrega de presentes aconteceu no dia 22 de dezembro, com a presença do Papai Noel, onde a integração com a comunidade, através da alegria das crianças foi o nosso objetivo principal. Os moradores prepararam uma

feita digna do verdadeiro espírito natalino, pois a expectativa pelo evento, além da decoração do local, retratava a emoção de adultos e crianças em relação a chegada do bom velhinho.

Os colaboradores que realizaram a entrega dos presentes foram agraciados com muitos sorrisos em forma de gratidão pela ação promovida. Todas as crianças foram presenteadas com brinquedos e panetões, que garantiram um Natal antecipado e mais feliz.



Fotos: Fernanda Paiva



## MATRIZ E FILIAL SP HOMENAGEIAM JUBILADOS EM FESTA DE FINAL DE ANO AOS COLABORADORES

No dia 18 de dezembro, a Apisul realizou a Festa de Final de Ano com os colaboradores da matriz, em Porto Alegre, na qual cerca de 300 pessoas puderam brindar e descontraír com muita música.

Na abertura, houve a homenagem aos jubilados deste ano, momento em que a presidência e diretoria do Grupo puderam cumprimentar e presentear estes colaboradores que

completaram 10, 15, 20 e 25 anos de trabalho na empresa.

O evento seguiu com a apresentação da banda Cara Black, e no segundo ambiente, o DJ da Casa de Eventos Di Basi animou o público com vários ritmos.

A comemoração entre os colaboradores da filial São Paulo ocorreu na noite seguinte, dia 19, no Horabolla's

Bar, situado no bairro Santana, na capital paulista. O evento recebeu cerca de 40 colaboradores da filial.

O vice-presidente Sérgio Casagrande foi o anfitrião, proferindo palavras de incentivo ao trabalho e parabenizou os dois colaboradores jubilados do ano, na filial. Ao todo, 13 colaboradores foram jubilados em 2014, em diferentes filiais do país.



Foto: Divulgação Apisul

Vice-presidente Sérgio Casagrande homenageia dois colaboradores jubilados em São Paulo.



Foto: Fernanda Paiva

Presidente Paulo Cunha recebe colaboradores para noite de festa e homenagens em Porto Alegre/RS.

## CAFÉ DA MANHÃ REÚNE PROFISSIONAIS DA ÁREA JURÍDICA NA APISUL

Matriz recebeu a consultora jurídica em TI, Letícia Batistela, para ministrar a palestra: BYOD e as Consequências Jurídicas.

Evento realizado no dia 14 de outubro, na matriz da Apisul, em Porto Alegre, recebeu cerca de 20 pessoas, entre elas, profissionais da área jurídica de diversas empresas de Porto Alegre e região metropolitana para abordar uma importante questão da atualidade nas instituições: Byod e as Consequências Jurídicas.

Ministrada pela consultora jurídica em TI, Letícia Batistela, o encontro apresentou alguns exemplos registrados pelas áreas de TI de empresas - responsáveis pelo monitoramento de acessos à internet por parte dos

colaboradores - através dos quais se pode detectar a quantidade de horas de navegação e conteúdo acessado pelos mesmos, entre outras questões.

Apesar de já existir a Lei de Software, segundo Letícia, "o Sistema Judiciário brasileiro ainda é, de certa forma, despreparado para atuar com mais eficácia nesta área".

A palestrante mostrou algumas medidas que podem ser facilmente adotadas pelas empresas para que estas possam se precaver, no entanto, segundo ela, "é preciso arrumar



Foto: Fernanda Paiva

Encontro na matriz reúne profissionais da área jurídica para debater questões corporativas.

a casa criando regras, e por lidar com pessoas, as regras de cada empresa devem ser constantemente controladas pelos gestores, pois tudo é sempre passível de erros".

## APISUL PROMOVE CHURRASCO NO ACAMPAMENTO FARROUPILHA

O acampamento que, anualmente, no mês de setembro, reúne milhares de visitantes em Porto Alegre, foi mais uma vez o cenário para um churrasco de confraternização promovido pelo Grupo Apisul, ao som de muita música tradicionalista e chope gelado.

O evento reuniu cerca de 50 convidados no Piquete Canta Galo, reservado

para a realização do encontro entre clientes e colaboradores do Grupo no dia 18, durante a Semana Farroupilha.

Sendo o Grupo Apisul uma empresa gaúcha, é com orgulho que toda a sua equipe manifesta a satisfação de cultivar os costumes tradicionais do RS, em especial, durante a Semana Farroupilha.



Foto: Fernanda Paiva

Músicos tradicionalistas animaram a noite de churrasco no Piquete Canta Galo.

### FALE COM A APISUL

SAC (51) 2121.9007

sac@apisul.com.br

www.apisul.com.br

Apisul Reguladora: 0800.51.2622

RS | 51 2121-9090

RJ | 21 3528-1150

ES | 27 3314-6699

PE | 81 3326-1979

SC | 47 3322-5615

PR | 44 3028-2315

GO | 62 3259-6726

CE | 85 3264-9022

PR | 41 3334-2173

MG | 31 3482-8366

BA | 71 3341-2924

PA | 91 3249-2388

SP | 11 3646-6500