

Melhora da qualidade do risco mediante inspeções remotas

A teleinspeção permite que os engenheiros da MAPFRE GLOBAL RISKS se conectem ao vivo com seus homólogos nas empresas dos clientes, independentemente do lugar do mundo onde se encontrem, e ofereçam assessoria em tempo real.

Eduardo García Mozos, diretor da Área de Engenharia da MAPFRE GLOBAL RISKS, explica neste artigo e no [vídeo](#) que o acompanha como se gerencia esse serviço durante as inspeções de riscos feitas regularmente pela área, e quais as múltiplas vantagens que resultam, sem dúvida, em benefício ao cliente.

A função da Área de Engenharia da MAPFRE Global Risks é a **avaliação técnica dos riscos** para sua melhor assinatura e como contribuição de valor para o cliente mediante recomendações de melhoria e serviços. Para o desenvolvimento de sua função, torna-se chave o conhecimento das instalações por meio de um processo de estudo, análise e avaliação, em que o **contato visual** do engenheiro com o risco é imprescindível.

Tradicionalmente, os engenheiros de riscos planejamos em detalhe as visitas aos riscos para nos deslocar até as instalações, em forma literal em qualquer parte do mundo, e efetuar as **inspeções visuais necessárias in situ**.

A função da Área de Engenharia da MAPFRE Global Risks é a avaliação técnica dos riscos para sua melhor assinatura e como contribuição de valor para o cliente mediante recomendações de melhoria e serviços.

As circunstâncias, surgidas em março do ano passado, tornaram impossível deslocamentos, reuniões e visitas técnicas. No entanto, o negócio continua segundo os processos de assinatura tradicionais. Tudo isto representou estar em um processo de incorporação de uma tecnologia que, como muitas mudanças, temos certeza a cada vez se tornará mais habitual em nosso trabalho: a **inspeção remota ou a inspeção híbrida**, como alternativa para a inspeção física e como ferramenta para oferecer serviços ao cliente.

A inspeção remota ou híbrida combina uma visita em campo, agora realizada pelo engenheiro designado a esse fim, que conhece as instalações e pode interagir em tempo real com um ou mais especialistas localizados do outro lado da tela. A inspeção incorpora mais flexibilidade e novas vantagens são criadas, tanto para o cliente como para nós. São alguns dos **benefícios no uso desta tecnologia: incremento da produtividade**, porque as inspeções focam nos pontos de maior interesse para ambas as partes e o tempo diminui; **otimização dos deslocamentos**;

melhores diagnósticos, conseguindo melhorar a assistência técnica com a participação de especialistas remotos no diagnóstico, e o estabelecimento de um **novo canal de comunicação com o cliente**, com a possibilidade de incrementar o número de contatos e realizar acompanhamentos mais exaustivos dos riscos.

As circunstâncias, surgidas em março do ano passado, tornaram impossível deslocamentos, reuniões e visitas técnicas. Tudo isto representou estar em um processo de incorporação de uma tecnologia: a inspeção remota ou a inspeção híbrida, como alternativa para a inspeção física e como ferramenta para oferecer serviços ao cliente.

Outro benefício importante se traduz na incorporação de **engenheiros em formação**, como acompanhantes da visita à distância que assistirão em tempo real.

Portanto, o uso da tecnologia representa uma **vantagem técnica e de relacionamento** com o cliente.

Funcionamento:

Com um software sobre smartglasses, smartphones, tablets Android/iOS e PC/Mac as informações entre o cliente e nossos engenheiros são compartilhadas onde quer que eles se encontrem.

Óculos inteligentes para inspeção remota

Essas informações em formato texto, imagem, vídeo e voz ficam perfeitamente documentadas e definidas.

É um processo muito simples e robusto, em que o cliente recebe um link de conexão para um desses dispositivos e o especialista pode começar a ver e interagir com o cliente, tal e como faria se estivesse nas instalações através do software.

Um ou vários engenheiros de riscos se conectam através da assistência direta remota em vídeo para avaliar e controlar os riscos em qualquer tipo de instalação, planta de processos, depósitos, oficinas, salas elétricas/hidráulicas, etc., de qualquer país do mundo.

É um processo muito simples e robusto, em que o cliente recebe um link de conexão para um desses dispositivos e o especialista pode começar a ver e interagir com o cliente, tal e como faria se estivesse nas instalações através do software.

Revisão de esteira de transporte mediante inspeção remota

Os engenheiros especialistas em sistemas de proteção contra incêndios, manutenção de equipamentos e continuidade do negócio, das especialidades de indústria, energia, petróleo e gás, construção e mineração, poderão oferecer assistência aos portadores do hardware

(smartglasses, smartphones, tablets, Android/iOS ou PC/Mac) em qualquer momento e lugar.

Detalhe de sensor de deslocamento da esteira de transporte mediante inspeção remota

O cliente e a pessoa designada para gerenciar esse hardware poderão resolver facilmente qualquer incidência relacionada com seus ativos mediante assistência em tempo real.

Em suma, onde se encontrem os riscos, com base em um software para suporte remoto de vídeo, a realização passo a passo de procedimentos de trabalho orientados por engenheiros, e uma ampla gama de dispositivos compatíveis (hardware) simples ou complexos, conseguimos nos comunicar e interagir com qualquer cliente de forma integral. Assim, é possível garantir uma execução idônea e documentada em todo tipo de inspeções: visitas técnicas de risco, verificação de sistemas de segurança contra incêndios, otimização de sistemas de manutenção de instalações PCI, diagnósticos termográficos de instalações elétricas, auditorias completas de instalações elétricas, ou supervisão e acompanhamento de obras, bem como emitir recomendações de melhoria e efetuar seu acompanhamento com maior proximidade.

Software para inspeção remota – Imagem de turbina

Esta tecnologia está sendo testada pelo grupo de inovação da área de engenharia e sua incorporação será gradativa em nossa atividade, tanto quanto pudermos aproveitar sua eficiência.

Eduardo García Mozos, Diretor de Engenharia MAPFRE Global Risks.

Diego Sio, Engenheiro de Risco na MAPFRE Global Risks.

Eduardo Sánchez, Engenheiro de Risco na MAPFRE Global Risks.

Artículo relacionado: [Teleinspeção e controle de riscos remotos](#)