Seu atendimento, passo a passo.

30 itens para consultar e marcar à mão. Priorize a segurança das pessoas e siga a orientação das equipes de atendimento.

Segurança e localização

- [ ] **01.** Observe os riscos sem se aproximar de áreas perigosas.
- [ ] **02.** Se houver vítimas, fogo ou risco imediato, peça socorro de emergência.
- [ ] **03.** Siga a orientação da equipe sobre sinalização e local de espera.
- [ ] **04.** Identifique cidade, via, quilômetro ou número e sentido.
- [ ] **05.** Informe referência e acesso, sem caminhar pela pista para conferir.

Prepare o pedido

- [ ] **06.** Informe modelo, ano e tecnologia do veículo.
- [ ] **07.** Relate o que aconteceu sem tentar um diagnóstico.
- [ ] **08.** Avise sobre rodas travadas, danos, ausência de chave ou acesso restrito.
- [ ] **09.** Disponibilize o manual correto para a avaliação profissional.
- [ ] **10.** Informe necessidades dos ocupantes e organize outro deslocamento.

Escolha o canal correto

- [ ] **11.** Consulte a central do contrato se tiver seguro ou assistência.
- [ ] **12.** Confirme autorização antes de contar com reembolso de serviço externo.
- [ ] **13.** Na rodovia, confirme o destino do apoio operacional do trecho.
- [ ] **14.** No avulso, confira disponibilidade e condições do atendimento.
- [ ] **15.** Guarde protocolo e canal oficial para acompanhar o chamado.

Em emergência: 191, PRF em rodovia federal; 192, SAMU; 193, Bombeiros. Informe localização e riscos. Esses canais não contratam guincho.

Confira, acompanhe e registre.

Use este material de um lugar seguro. O transporte depende do veículo, do local e das condições combinadas com a central.

Confira antes de autorizar

- [ ] **16.** Defina origem e destino, com endereço e pessoa responsável.
- [ ] **17.** Confirme se o local de destino poderá receber o veículo.
- [ ] **18.** Peça orçamento com percurso e itens incluídos.
- [ ] **19.** Esclareça adicionais, espera, pagamento e cancelamento.
- [ ] **20.** Guarde o orçamento e a confirmação de sua autorização.

Acompanhe a retirada

- [ ] **21.** Confirme prestador e veículo enviado pelo canal oficial.
- [ ] **22.** Se houver divergência, peça confirmação antes de prosseguir.
- [ ] **23.** Registre a condição do carro somente quando for seguro.
- [ ] **24.** Retire pertences acessíveis sem se expor ao trânsito ou à operação.
- [ ] **25.** Mantenha distância da operação e deixe o embarque com a equipe.

Receba e organize

- [ ] **26.** Confirme o recebimento do carro no endereço combinado.
- [ ] **27.** Confira a condição do veículo e registre eventual divergência.
- [ ] **28.** Guarde comprovante, orçamento, mensagens e protocolo.
- [ ] **29.** Na oficina, combine diagnóstico e reparo separadamente.
- [ ] **30.** Anote o próximo contato e mantenha todos os registros juntos.

Em emergência: 191, PRF em rodovia federal; 192, SAMU; 193, Bombeiros. Informe localização e riscos. Esses canais não contratam guincho.

O combinado fica com você.

Preencha à mão quando estiver em um local seguro. Não registre senhas, códigos de acesso nem dados de pagamento neste material.

Data e horário

___ / ___ / _____ às _____

Veículo e modelo

_____

Origem e sentido

_____

Destino e responsável

_____

Central / canal oficial

_____

Protocolo

_____

Prestador / veículo enviado

_____

Orçamento e condições

_____

Próximo contato

_____

Canais para consultar

Conheça o Sem Parar Guincho

Consulte sua assistência contratada Sem Parar

Telefones de emergência: fonte oficial

Glossário do Guincho Sem Parar

Consulte o manual do seu veículo e as condições do atendimento. O checklist não substitui a orientação profissional nem autoriza intervenções no carro.

Sem Parar. Tudo pro seu carro. #TudoProSeuCarro