Mapeamento do processo de Multas

Roteiro da nossa conversa para entender o processo por dentro, antes de desenhar qualquer solução.

EMPRESA	DATA	PARTICIPANTES
São Paulo Tur	17 de novembro de 2026	Caio Rodrigues e Marcelo (Izynet)

O que queremos sair sabendo hoje

O caminho real

Como uma multa anda hoje, do recebimento ao encerramento, e quem faz cada passo.

Os sistemas

De onde vêm os dados, onde ficam e o que cada sistema permite ler ou registrar.

Os próximos passos

Quais materiais e quais pessoas nos ajudam a fechar o mapa do processo.

O que já entendemos

Resumo do questionário de 12/11 e do seu documento de arquitetura. O seu desenho é a direção: hoje fechamos o que ele ainda deixa em aberto, sem repetir o que já foi respondido.

500+
multas por mês

2
entradas: LW e relatório da Localiza (sublocados)

~97
carros próprios, mais os sublocados da Localiza

3
pontos principais em aberto no desenho

Três pontos em aberto no seu documento que decidem o caminho

LW
Como a multa sai e se há API.

Sistema da São Paulo Tur
Se há API e quem desenvolve.

Localiza
Colunas do relatório, login do agente e termos de uso.

O caminho de uma multa, como entendemos

1. **A multa chega**
Consolidada na LW; as dos sublocados aparecem no portal da Localiza, em Excel.

2. **Quem estava com o carro**
A equipe cruza no sistema da São Paulo Tur o carro, a data e a hora.

3. **Indicação do condutor**
Formulário assinado e enviado. **Prazo e assinatura digital: a confirmar.**

4. **Pagamento e cobrança**
Pagamento da multa e cobrança de quem é responsável.

Motorista da casa
É indicado e o valor é descontado em folha.

Carro com o cliente
A São Paulo Tur cobra a indicação dele. Para empresas, a cobrança é consolidada no período, com nota de débito.

Em **destaque**: pontos que ainda precisamos entender.

Regras que você já definiu

- Indicação de condutor com conferência humana no começo.
- Quem fala com o público tem poder pequeno; quem tem poder grande só fala com a equipe.
- Cliente de uma empresa não aparece na outra.
- Prioridade: primeiro multas, depois avarias.

1. Sistemas o que decide o desenho

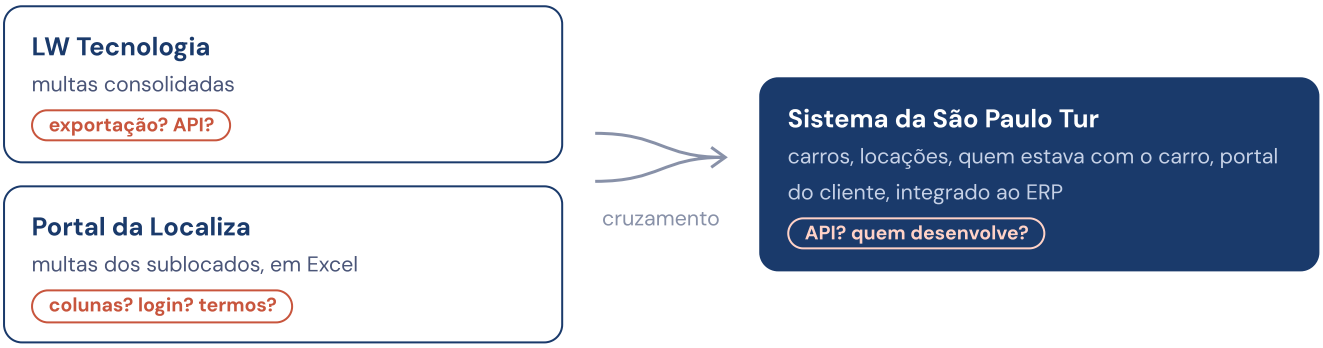
2. O caminho de uma multa

3. Dados e segurança

4. Próximos passos

1 Sistemas: o que decide o desenho

O agente depende de ler os dados na origem. Se os três sistemas abrirem, o desenho fica mais simples; se um não abrir, o caminho muda. Por isso começamos por aqui.



1. LW: como a multa sai de lá (tela, planilha, e-mail)? Existe API? Aceita assinatura digital na indicação? ★
2. Sistema da São Paulo Tur: tem API? Quem é o desenvolvedor e como falamos com ele? Registra carro sublocado, cliente e período? ★
3. Localiza: a exportação diária do Excel já está definida. Podemos ver um exemplo das colunas? O agente pode ter login próprio no portal, e os termos de uso permitem isso? ★
4. No seu desenho, o agente de multas é interno do DG Claw. O que já funciona hoje no DG Claw para ele?

★ Essenciais hoje. As demais podem ficar para depois.

2 O caminho de uma multa

O ideal é acompanhar um caso real, do recebimento ao encerramento. Quem faz e quanto tempo leva podemos completar depois com Operações.

Passo	Quem faz	Sistema ou arquivo	Tempo por caso
Receber a multa (LW / Localiza)			
Descobrir quem estava com o carro			
Pedir a indicação (motorista ou cliente)			
Formulário assinado e envio			
Pagar a multa			
Desconto em folha ou nota de débito			
Encerrar e arquivar			

5 Podemos ver um caso real do começo ao fim? ★

Agora | Com Operações | Fluxo descrito, sem dados pessoais

6 Qual o prazo para indicar o condutor, contado de quando a multa chega? ★

7 Das multas do mês, quantas vêm da LW e quantas da Localiza?

8 Em que passo se perde mais tempo ou prazo?

Entrada | Achar quem estava com o carro | Indicação e formulário | Pagamento | Cobrança

9 Quais casos fogem do normal e precisam de uma pessoa?

Condutor não encontrado | Dados divergentes | Cliente contesta | Sublocado sem registro

10 Quem confere e aprova a indicação antes de ela sair?

3 Dados e segurança

Segurança entra desde o desenho. Antes de qualquer acesso, definimos juntos o que pode ser visto, por quem e por qual canal.

11 Quem autoriza mostrar exemplos e liberar um acesso de teste, com permissão restrita? Por qual canal os arquivos podem ser enviados? ★

12 Quem do seu lado decide onde os dados de condutores podem ficar?

4 Próximos passos

Materiais que nos ajudam (sempre sem dados pessoais)

- [ ] Exemplo de multa exportada da LW — quem envia: _____
- [ ] Exemplo do Excel da Localiza — quem envia: _____
- [ ] Telas do sistema da São Paulo Tur (histórico de uso do carro) — quem mostra: _____
- [ ] Contato da LW e do desenvolvedor do sistema próprio — quem informa: _____
- [ ] Quem recebe, confere, aprova e cobra as multas — quem informa: _____
- [ ] Um caso fora do normal, para entender a exceção — quem envia: _____

Sugestão: todos os materiais até **terça, 24 de novembro**.

Depois desta conversa

1

Resumo

Enviamos o resumo do que foi conversado e do que ficou em aberto.

2

Mapa do processo

Com os materiais em mãos, analisamos tudo e devolvemos o processo desenhado para você validar.

3

Proposta

Sobre o mapa validado, apresentamos a solução e as etapas.

Contato de Operações para dúvidas durante o mapeamento: _____