

COMUNICADO MASTER – 01/04/2015

Ref.: Sinistros ocasionados por Motocicleta (veículo categoria 9)

Sr. Usuário Master,

Ratificando o Comunicado Master de 12/02/2015 e com o objetivo de promover o aperfeiçoamento contínuo de nossas operações e, principalmente, para que se possa comprovar o nexos de causa e efeito entre o acidente e as lesões apresentadas, evitando-se o pagamento de indenizações indevidas, informamos que quando se tratar de pedido de indenização por Invalidez Permanente e DAMS, devido a acidente que envolva motocicleta e, cumulativamente, o Boletim de Ocorrência for emitido por Ato Declaratório e que a vítima não seja o proprietário da motocicleta, no processo de regulação deverá ser apresentado o seguinte documento:

1. **Vítima condutora da motocicleta** - declaração assinada pelo proprietário da motocicleta, com firma reconhecida por autenticidade, informando que a vítima conduzia a motocicleta do declarante por ocasião do acidente;
2. **Vítima transportada e o condutor não é proprietário da motocicleta** - declaração assinada pelo proprietário da motocicleta, com firma reconhecida por autenticidade, informando que o condutor conduzia a motocicleta do declarante por ocasião do acidente, e com assinatura do condutor;

OBS: Para os dois casos acima, em sendo a motocicleta de propriedade de uma pessoa jurídica, o representante legal deverá assinar e ter a sua firma reconhecida por autenticidade.

3. **Vítima transportada e o condutor é o proprietário da motocicleta** – caso o Boletim de Ocorrência tenha sido emitido por Ato Declaratório declarado pela vítima, será solicitado um aditamento ao Boletim de Ocorrência com a declaração do proprietário/condutor da motocicleta causadora do acidente atestando o seu envolvimento no acidente.

Esses documentos deverão ser classificados para inserção, no SIS DPVAT Sinistros, na aba DOCUMENTOS DO SINISTRO no documento “Declaração do Proprietário do Veículo” (para o caso da declaração) e “Boletim de Ocorrência” (para o caso do aditamento ao Boletim de Ocorrência).

Por oportuno, estamos encaminhando, em anexo, o novo formulário “Declaração do Proprietário do Veículo” que deverá ser utilizado, bem como as novas regras acima mencionadas, para sinistros avisados a partir de **04/05/2015** e estará disponível no site www.dpvatsegurodotransito.com.br.

Pela relevância do assunto, recomenda-se a imediata divulgação entre os colaboradores e terceiros responsáveis pela recepção e regulação dos Sinistros DPVAT.

Tal instrução deve ser arquivada no Manual Normativo de Regulação de Sinistros Administrativos DPVAT – item 4.7 – Regulação de Sinistros/Análise Técnica do processo e para tanto segue em anexo o índice atualizado.

Atenciosamente,

Diretoria de Operações



Seguradora Líder · DPVAT

Rua Senador Dantas, 74 – 9º andar
CEP: 20031-205 – Rio de Janeiro - RJ
Tel.: 55 21 3861-4600
Fax: 55 21 2544-0059

Declaração do Proprietário do Veículo

Eu, _____,
RG nº _____, data de expedição ____/____/____,
Órgão _____, portador do CPF nº _____, com
domicílio na cidade de _____, no Estado de
_____, onde resido na (Rua/Avenida/Estrada)
_____, nº _____,
complemento _____, declaro, sob as penas da Lei, que o veículo abaixo
mencionado é(era) de minha propriedade na data do acidente ocorrido com a
vítima _____, cujo o condutor era
_____.

Veículo:

Modelo:

Ano:

Placa:

Chassi:

Data do Acidente:

Local e Data: _____

Assinatura do Declarante

Assinatura do Condutor (caso seja um terceiro que não a vítima reclamante do sinistro)

DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO DA VÍTIMA, DOS BENEFICIÁRIOS E DOS PROCURADORES.

ITEM	ASSUNTO	NORMATIVO	DATA	REFERÊNCIA	OBSERVAÇÃO
3.3	DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO DA VÍTIMA, DOS BENEFICIÁRIOS E DOS PROCURADORES.	Comunicado Usuário Master	27/02/14	Vítima/Beneficiário Não Alfabetizado	

PROCESSO ADMINISTRATIVO PASSO A PASSO.

ITEM	ASSUNTO	NORMATIVO	DATA	REFERÊNCIA	OBSERVAÇÃO
4.1	1º ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SEGURO DPVAT.	Ofic. DG_080/2005	28/06/05	Recomendação do Min. Público sobre 1º atendimento	
		Circ. DG_003/2007	10/04/07	Atendimento a beneficiários / Protocolo de documentos	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Circ. DG_027/2007	30/08/07	Protocolo de recepção documentos	Alterada pelo Comunicado Master de 10/01/2013 e ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	10/01/13	Novo Protocolo de recepção de documentos	Ratificado pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
4.2	RECLAMAÇÃO DE SINISTROS - PROTOCOLO.	Circ. DG_003/2007	10/04/07	Atendimento a beneficiários / Protocolo de documentos	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Circ. DG_027/2007	30/08/07	Protocolo de recepção documentos	Alterada pelo Comunicado Master de 10/01/2013 e ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	02/02/12	Reiteração sobre Protocolo de Recebimento	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Circ. PRESI 032/2012	01/10/12	Carimbo Dador-protocolo de recepção de documentos	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	10/01/13	Novo Protocolo de recepção de documentos	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	08/10/14	Protocolo de Recepção de Documentos de Sinistros - Portador da Documentação Entregue	
4.3	RECEBIMENTO E CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO DO SINISTRO, DOS BENEFICIÁRIOS E DO PROCURADOR, SE HOUVER.	Comunicado Usuário Master	19/12/11	Crêterios para envio de docs à Recall	
		Comunicado Usuário Master	05/12/13	Ilegibilidade de Notas de Despesas Médicas Hospitalares e outros	
4.4	RECEBIMENTO DO FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO/CRÉDITO DE INDENIZAÇÃO.	Comunicado Usuário Master	22/07/13	Melhoria p/pagamentos-Novo formulário de Autorização de Pagamento/Crédito de Indenização	Ratificado pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	17/09/13	Consolidação de entendimento sobre novo formulário	Ratificado pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	19/09/14	Reprogramação de Pagamento – Redução de Rejeições Bancárias – Atualização da Autorização de Pagamento de Indenização do Seguro DPVAT	Comunicado REVOGADO
		Comunicado Usuário Master	03/11/14	Reprogramação de Pagamento – Redução de Rejeições Bancárias – Atualização da Autorização de Pagamento de Indenização do Seguro DPVAT	Ratificação do Comunicado Master de 23/01/2014.
4.5	CHECK LIST DA DOCUMENTAÇÃO.	VIDE NORMATIVOS DO ITEM 4.7			
4.6	CADASTRAMENTO DO AVISO DE SINISTRO NO SIS DPVAT SINISTROS.	Circ. PRESI 116/2009	22/12/09	Cadastramento de sinistros - Circular SUSEP 380/2008	Alterada pelos Comunicados Master de 07/01/2010 10/10/2013 e ratificado item pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	07/01/10	Novos critérios para duplicidades	Complementada pelo Comunicado Master de 07/05/2013 e 27/12/2013..
		Comunicado Usuário Master	10/02/10	Cadastramento de sinistros/endereços das vítimas/beneficiários	Ratificado pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	18/08/10	Cadastramento sinistro sem placa	
		Comunicado Usuário Master	07/05/13	Crítica impeditiva de cadastramento de sinistro	Complementada pelo Comunicado Master de 27/12/2013.
		Comunicado Usuário Master	27/05/13	Aviso de sinistro provisório	
		Comunicado Usuário Master	10/10/13	Cadastramento de Sinistros - Circular Susep 445/12	Ratificado pelo Comunicado Master de 15/04/2014.
		Comunicado Usuário Master	06/11/13	Aviso provisório e pendenciamento documental	
		Comunicado Usuário Master	27/12/13	Controle sistêmico de duplicidade de cadastramento de sinistros	
		Comunicado Usuário Master	11/02/14	VNI-Cadastramento de Sinistros	
		Comunicado Usuário Master	06/11/14	Novo modelo para numeração de sinistros	
		Comunicado Usuário Master	04/12/14	Novas funcionalidades no SIS DPVAT Sinistros-Validação do CPF/Tratamento sistêmico para Ato Declaratório/Tratamentos para Perícia Frustrada	Complementado pelo Comunicado Master de 09/02/2014.

		Comunicado Usuário	09/02/14	Captura de CPF - Data de Nascimento	Complementação do Comunicado Master de 04/12/2014.
4.7	REGULAÇÃO DE SINISTROS/ANÁLISE TÉCNICA DO PROCESSO.	Master			
		Circ. DPVAT_SIN 029/1999	04/05/99	Procuração por instrumento particular	Ratificada pela Circular DPVAT-SIN-053/2000, de 23/08/2000
		Circ. DPVAT_SIN 053/2000	23/08/00	Procuração por instrumento particular	
		Circ. DPVAT_SIN 005/2003	10/01/03	Novo Código Civil-maioridade civil e prazo prescricional	
		Circ. DPVAT_JUR 001/2004	13/05/04	Estatuto do Idoso	
		Circ. DPVAT_JUR 001/2006	03/05/06	Tabela de prazo prescricional	
		Circ. DPVAT_SIN 003/2007	11/04/07	Medida Provisória 340/06 - alteração de beneficiários - convertida na LEI 11.482/2007	
		Comunicado Usuário	15/02/08	Formulário de Resumo Morte, Alteração de IP e Instrução DAMS	
		Master			
		Circ. PRESI 050/2008	24/09/08	Pagto indenização por forma diferente da usual - liminar judicial	
		Circ. PRESI 073/2009	01/07/09	Lei 11.945 /2009- Nova Tabela IP e Nulidade Termo Cessão DAMS	
		Comunicado Usuário	14/08/09	Extinção por Decurso de Prazo / Negativas de sinistros	Alterado pelo Comunicado Master de 10/09/2012.
		Master			
		Comunicado Usuário	04/12/09	Planilha de Análise DAMS	
		Master			
		Comunicado Usuário	31/05/10	Validação do Boletim de Ocorrência	
		Master			
		Comunicado Usuário	23/08/10	Qualidade na regulação - SIS DPVAT SINISTROS	
		Master			
		Comunicado Usuário	22/11/10	Proprietários inadimplentes	
		Master			
		Comunicado Usuário	10/09/12	Transição Negativa Técnica - SIS DPVAT SINISTROS	
		Master			
Comunicado Usuário	02/12/11	Declaração de Ausência do Laudo do IML	Ratificada pelo Comunicado Master de 29/03/2012.		
Master					
Comunicado Usuário	19/12/11	Crterios para envio de docs à Recall			
Master					
Comunicado Usuário	29/03/12	Declaração de Ausência do Laudo do IML			
Master					
Comunicado Usuário	16/05/12	Nova Declaração de Únicos Herdeiros			
Master					
Comunicado Usuário	06/09/12	Envio da Circular PRESI-031/2012			
Master					
Comunicado Usuário	20/09/12	Negativa por irregularidade			
Master					
Circular PRESI-032/2012	01/10/12	Carimbo datador	Ratificada pelo Comunicado Master de 15/04/2014.		
Comunicado Usuário	20/12/12	Novas funcionalidades no SIS DPVAT Sinistros-pagamento/reprogramação/emissão de cartas			
Master					
4.7	REGULAÇÃO DE SINISTROS/ANÁLISE TÉCNICA DO PROCESSO.	Comunicado Usuário	01/02/13	Formulário de Resumo Morte	
		Master			
		Comunicado Usuário	10/04/13	Impossibilidade de Termo de Renuncia	
		Master			
		Comunicado Usuário	06/11/13	Aviso de sinistro provisório / Pendenciamento Documental	Ratificado pelo Comunicado Master de 18/02/2014.
		Master			
		Comunicado Usuário	05/12/13	Ilegibilidade de Notas de Despesas Médicas Hospitalars e outros	
		Master			
		Comunicado Usuário	16/12/13	Nova Declaração de Residência	
Master					
Comunicado Usuário	18/12/13	Reanálise de Inv. Permanente			
Master					
Comunicado Usuário	18/02/14	Pendenciamento Documental			
Master					
Comunicado Usuário	14/04/14	Novo fluxo para tratamento de perícias frustradas	Vide Comunicado Master de 04/12/2014		
Master					

		Comunicado Usuário Master	15/04/14	Falhas de Regulação de Sinistros/Incorreção de dados cadastrais	Ratificado pela Circular Direop-003/2014.
		Circular Direop-003/2014	04/06/14	Falhas de Regulação de Sinistros/Incorreção de dados cadastrais	
		Circular PRESI-027/2014	01/07/14	Normas Técnicas, RCO e Credenciamento de Reguladoras	Revogação da Circular PRESI-077/2009.
		Carta SUPTEC-005/2014	15/09/14	Boletim Policial da Ocorrência por Ato Declaratório	Substituída pela Circular DIREOP-004/2014 de 02/10/2014
		Circular DIREOP-004/2014	02/10/14	Boletim Policial da Ocorrência por Ato Declaratório	Vide Comunicado Master de 04/12/2014
		Comunicado Usuário Master	01/12/14	Declaração do Proprietário do Veículo	Complementado pelo Comunicado Master de 12/02/2015 e Ratificado pelo Comunicado Master de 01/04/2015.
		Comunicado Usuário Master	05/02/15	BO Virtual	
		Comunicado Usuário Master	12/02/15	Declaração do Proprietário do Veículo	Complementação do Comunicado Master de 01/12/2014 e Ratificado pelo Comunicado Master de 01/04/2015.
		Comunicado Usuário Master	27/03/15	Parecer Técnico - Conclusão da Regulação	
		Comunicado Usuário Master	01/04/15	Sinistros ocasionados por Motocicleta (veículo categoria 9)	Ratificação dos Comunicados Master de 01/12/14 e 12/02/2015.
4.8	PRAZO DE REMESSA DOS PROCESSOS REGULADOS.	Comunicado Usuário Master	19/03/12	Alteração de prazo de remessa de processos	
4.9	CADASTRAMENTO DOS DADOS PARA SOLICITAÇÃO DO PAGAMENTO.	Circular DG-028/2007	30/08/07	Novas modalidades de recebimento de Indenização de Sinistros DPVAT	Alterada pela Circular DG-049/2007 de 09/11/2007.
		Circular DG-049/2007	09/11/07	Modalidades de recebimento de Indenização	Alterada pela Circular PRESI-043/2008 de 16/07/2008.
		Circ. PRESI 043/2008	16/07/08	Procedimento de pagamento de indenização - conta poupança e inclusão de dados no aviso de sinistro	Alterado pelo Comunicado Master de 18/12/2008.
		Comunicado Usuário Master	18/12/08	Exclusão Banco do Brasil - convênio poupança	
		Comunicado Usuário Master	19/01/09	Rejeições Caixa Econômica	
		Comunicado Usuário Master	11/07/12	Melhoria p/pagamentos-redução de reprogramação	
4.9	CADASTRAMENTO DOS DADOS PARA SOLICITAÇÃO DO PAGAMENTO.	Comunicado Usuário Master	20/12/12	Novas funcionalidades no SIS DPVAT Sinistros-pagamento/reprogramação/emissão de cartas	
		Comunicado Usuário Master	13/05/13	Melhoria p/pagamentos-redução de reprogramação	
		Comunicado Usuário Master	22/07/13	Atualização de procedimentos de Reprogramação	Complementado pelo Comunicado Master de 17/09/2013 e ratificado pelo de 23/01/2014.
		Comunicado Usuário Master	17/09/13	Consolidação de entendimento sobre o Comunicado Master de 22/07/2013	
		Comunicado Usuário Master	23/01/14	Reprogramação de Pagamentos / Redução de rejeições bancárias	
		Comunicado Usuário Master	06/05/14	Cadastramento de dados bancários	
		Circ.DIREOP-002/2014	08/05/14	Cadastramento de dados bancários	
		Comunicado Usuário Master	19/09/14	Reprogramação de Pagamento – Redução de Rejeições Bancárias – Atualização da Autorização de Pagamento de Indenização do Seguro DPVAT	Comunicado REVOGADO
		Comunicado Usuário Master	03/11/14	Reprogramação de Pagamento – Redução de Rejeições Bancárias – Atualização da Autorização de Pagamento de Indenização do Seguro DPVAT	Ratificação do Comunicado Master de 23/01/2014.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

ITEM 5

ASSUNTOS GERAIS

ITEM	ASSUNTO	NORMATIVO	DATA	REFERÊNCIA	OBSERVAÇÃO
6.1	ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS DE SINISTROS ADMINISTRATIVOS.	Circ. PRESI 001/2009	05/01/09	Guarda de processos pela Líder	Alterada pelos Comunicados Master de 05/01 e 30/06/2009.
		Comunicado Usuário Master	05/01/09	Guarda de processos pela Líder	Alterado pelo Comunicado Master de 30/06/2009.
		Comunicado Usuário Master	30/06/09	Guarda de processos pela Líder	
6.2	CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS.	Comunicado Usuário Master	14/10/13	Regras para cadastramento de Usuário Master	
		Comunicado Usuário Master	23/12/13	Cadastramento/Recadastramento de Logins	

6.3	CRENCIAMENTO DE REGULADORAS.	Circular PRESI-027/2014	01/07/14	Normas Técnicas, RCO e Credenciamento de Reguladoras	Revogação da Circular PRESI-077/2009.
6.4	RESSARCIMENTO DE CUSTOS OPERACIONAIS.	Circ. DG_036/2007	14/09/07	Ress. de Custos Operacionais	
		Circ. PRESI 029/2009	29/04/09	Pagto dentro prazo legal e RCO de sinistros negados	Item sobre pagto dentro do prazo alterado pelo Comunicado Master de 19/03/2012.
		Circ. PRESI 083/2009	05/08/09	Regulamentação de RCO	Alterada pelo Comunicado Master de 14/08/2009.
		Comunicado Usuário Master	14/08/09	Extinção e Negativas - Novas Regras	
		Comunicado Usuário Master	12/08/13	Pagamento RCO integral - Morte	
		Comunicado Usuário Master	21/11/13	Programa de Controle de Qualidade-Exclusão RCO	Ratificado pelo Comunicado Master de 19/09/2014
		Circular PRESI-027/2014	01/07/14	Normas Técnicas, RCO e Credenciamento de Reguladoras	Revogação da Circular PRESI-077/2009. Atualização pelo Comunicado Master de 11/03/2015.
		Comunicado Usuário Master	11/03/15	Atualização dos Valores - Criação do RCO de Negativa	
6.5	OUTROS.	Circ. PRESI 024/2008	30/04/08	Fornecimento de dados do banco da Seg. Líder	
		Comunicado Usuário Master	30/6/09	Solicitação de processos sob guarda da Seguradora Líder DPVAT	
		Comunicado Usuário Master	22/10/10	Procedimentos para operacionalização do SIS DPVAT Sinistros	
		Comunicado Usuário Master	11/04/12	Implantação do CRM-Sistema Classificador de E-mail-Atendimento	
		Circ. PRESI 031/2012	06/09/12	Termo de Ajustamento de Conduta nº 01/2012-Min. Público-Laudos médicos	
		Circ. PRESI 004/2013	16/01/13	TCAC nº 01/2012-Min. Público Piracicaba - cartazes c/informações sobre o DPVAT	
		Circ. PRESI 023/2013	16/07/13	TCAC nº 01/2012-Min. Público Piracicaba - cartazes c/informações sobre o DPVAT	
		Comunicado Usuário Master	09/09/14	Solicitação de cópia de processos de sinistros administrativos	

Atualização em: 01/04/2015