

## PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS ELETRÔNICAS

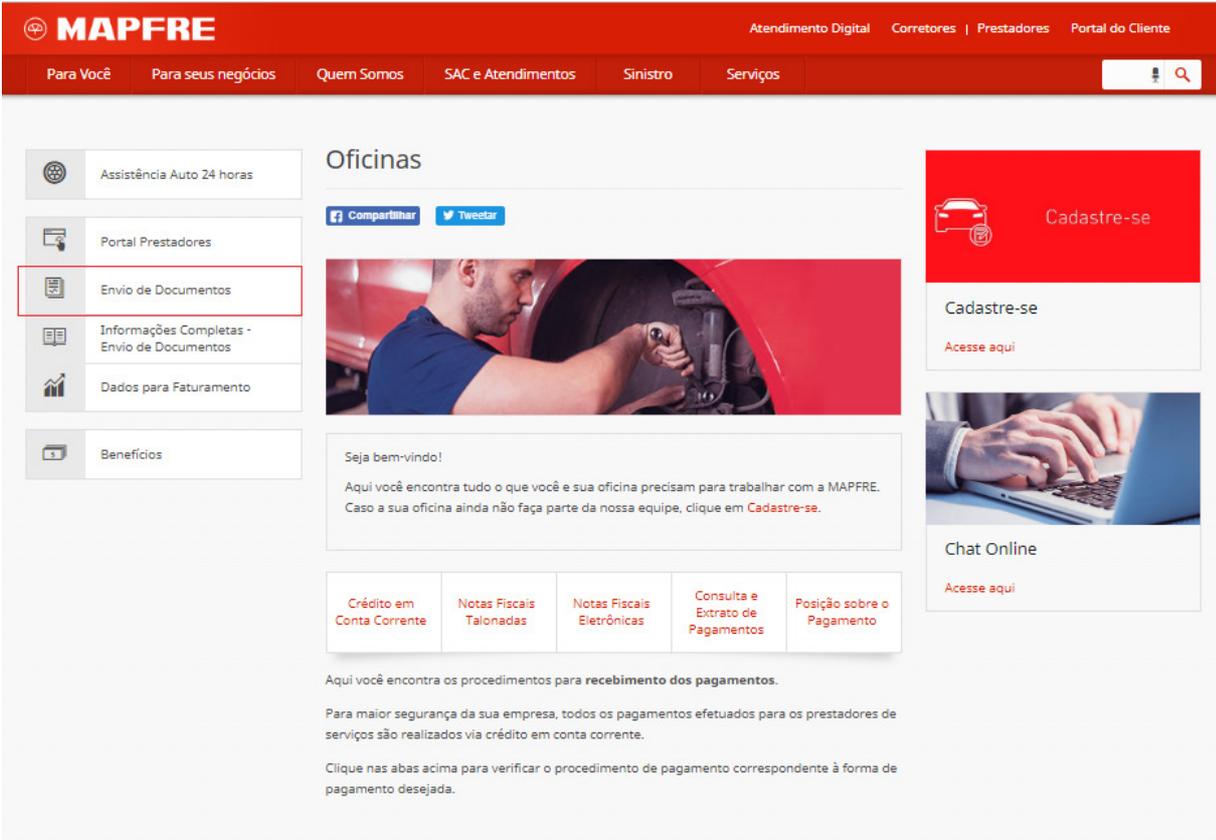
O procedimento para envio de notas fiscais eletrônicas pode ocorrer através de três formas:

1. Diretamente através de link disponível em site MAPFRE;
2. Através de link disponível no Portal Prestadores;
3. Através do Gestor de Oficinas disponível para as Oficinas Recomendadas.

## PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS ATRAVÉS DE LINK DIRETO

### 1º PASSO:

Acesse o site: <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> e selecione a opção “Envio de Documentos”



The screenshot shows the MAPFRE website interface. At the top, there is a navigation bar with the MAPFRE logo and links for 'Atendimento Digital', 'Corretores', 'Prestadores', and 'Portal do Cliente'. Below this is a secondary navigation bar with 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimentos', 'Sinistro', and 'Serviços'. A search bar is located on the right side of this bar.

The main content area is titled 'Oficinas'. On the left, there is a sidebar menu with the following items: 'Assistência Auto 24 horas', 'Portal Prestadores', 'Envio de Documentos' (highlighted with a red box), 'Informações Completas - Envio de Documentos', 'Dados para Faturamento', and 'Benefícios'. The 'Envio de Documentos' item is highlighted with a red box.

The main content area features a large image of a mechanic working on a car. Below the image, there is a welcome message: 'Seja bem-vindo! Aqui você encontra tudo o que você e sua oficina precisam para trabalhar com a MAPFRE. Caso a sua oficina ainda não faça parte da nossa equipe, clique em [Cadastre-se](#).' To the right of the image, there is a red 'Cadastre-se' button with the text 'Cadastre-se' and 'Acesse aqui' below it.

At the bottom of the main content area, there is a table with five columns, each containing a service name and a link: 'Crédito em Conta Corrente', 'Notas Fiscais Talonadas', 'Notas Fiscais Eletrônicas', 'Consulta e Extrato de Pagamentos', and 'Posição sobre o Pagamento'. Below the table, there is a paragraph: 'Aqui você encontra os procedimentos para **recebimento dos pagamentos**. Para maior segurança da sua empresa, todos os pagamentos efetuados para os prestadores de serviços são realizados via crédito em conta corrente. Clique nas abas acima para verificar o procedimento de pagamento correspondente à forma de pagamento desejada.'

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## 2º PASSO:



Escolha o tipo de cliente “Segurado” ou “Terceiro” e selecione o tipo de dano.

Para a consulta são necessárias pelo menos duas informações entre:

- **Protocolo/Nº Aviso de Sinistro:** Informe o número do protocolo (somente alfanuméricos).  
Exemplo: 00012016123456S00 ou 00012016123456T01.
- **Número do Sinistro:** Informe o número completo do sinistro.  
Exemplo: 10021516000123.
- **Placa:** Informe a placa do veículo conforme modelo AAA0000.
- **CPF/CNPJ:** Informe o número relativo à um dos envolvidos (SEGURADO ou TERCEIRO).  
Exemplo: 01234567899 ou 01234567000199.

Somente serão aceitos arquivos nas extensões: .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .pdf e .doc.  
O tamanho máximo do arquivo é de 4 Megas (4MB).



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Na próxima tela serão apresentados os dados do modelo do veículo, placa, nome do Segurado ou Terceiro e a data da ocorrência do sinistro. Estando os dados corretos, selecione “Sim” para avançar ao próximo passo.

#### Dados do veículo

Veículo:  
Placa:  
Segurado/Terceiro:  
Data do Sinistro:

Confirmar Dados?

### 3º PASSO:

Selecione o tipo de documento que estará sendo enviado:

- Notas Fiscais – Mão de Obra
- Notas Fiscais – Peças
- Notas Fiscais – Peças e Mão de Obra

Escolha o arquivo digitalizado salvo em seu computador e clique em “Abrir”.  
Lembre-se de encaminhar sempre o Informe Pericial com o Termo de Quitação devidamente preenchido e assinado na opção:

- Termo de Quitação

Anexar Documentos

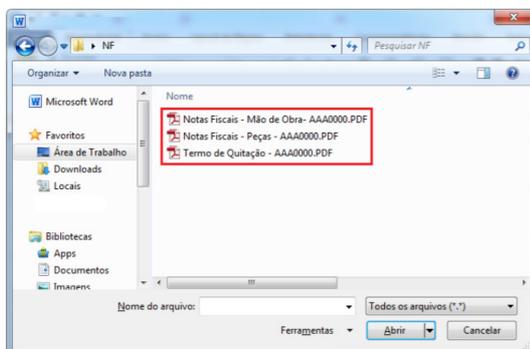
Tipo de documento:

Selecionar

- BOLETINS DE OCORRENCIA
- DECLARAÇÕES
- DOCUMENTOS DE DESPACHANTE
- DOCUMENTOS DE INDENIZAÇÃO INTEGRAL
- DOCUMENTOS DO VEÍCULO (CRLV, NOTA FISCAL, DUT)
- DOCUMENTOS JUDICIAIS
- DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO
- DOCUMENTOS PESSOAIS
- NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS E MAO DE OBRA
- ORÇAMENTOS PARA ANÁLISE
- RELATÓRIOS MÉDICOS
- RELATÓRIOS TÉCNICOS
- TERMO DE QUITAÇÃO
- TERMS DE ACORDO

Adicionado

Favor visualizar o arquivo antes do envio, para certificar-se de que o arquivo selecionado esteja legível.



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

#### 4º PASSO:

Os arquivos selecionados irão aparecer na tela com as opções de envio, exclusão ou cancelamento. Estando os dados corretos, selecione a opção “Enviar”.

##### Anexar Documentos

Tipo de documento:

E	Documento	Anexo	Data
<input type="checkbox"/>	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Mão de Obra - AAA0000.jpg	14/10/2019
<input type="checkbox"/>	NOTAS FISCAIS - PEÇAS	Notas Fiscais - Peças - AAA0000.jpg	14/10/2019
<input type="checkbox"/>	TERMO DE QUITACAO	Termo de Quitação - AAA0000.jpg	14/10/2019

Favor visualizar o arquivo antes do envio, para certificar-se de que o arquivo selecionado esteja legível.

Será exibido o protocolo de transmissão indicando que o processo foi concluído com êxito. Anote este número para consultas futuras.

Protocolo de Transmissão			
Data	Hora	Nº aviso do sinistro	Placa
27/10/2015	18:13	00012016123456S00	AAA0000

Status	Documento	Anexo	Data
Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Mão de Obra- AAA0000.PDF	27/10/2015
Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Peças- AAA0000.PDF	27/10/2015
Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Termo de quitação - Mão de Obra- AAA0000.PDF	27/10/2015

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

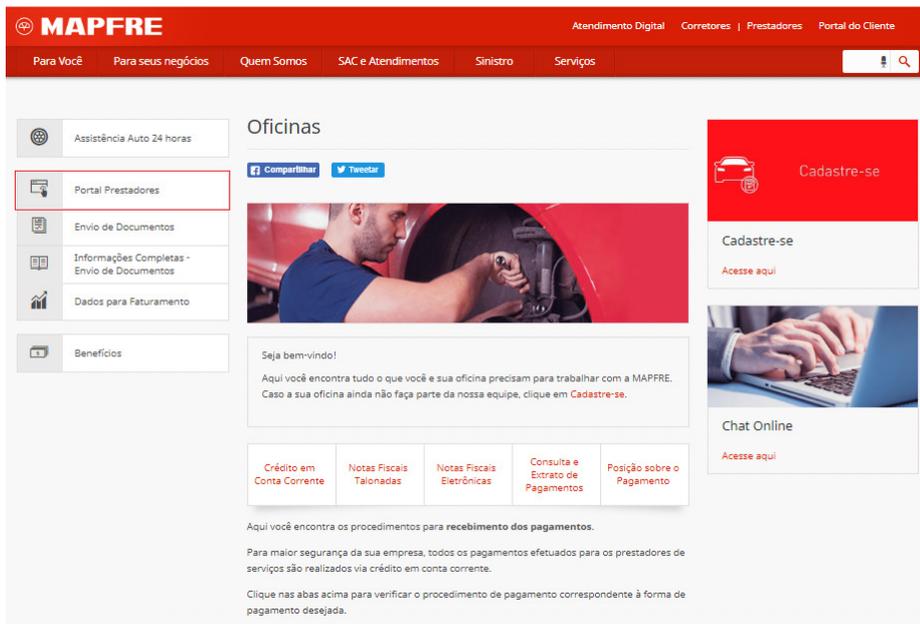
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS ATRAVÉS DO PORTAL PRESTADORES

### 1º PASSO:

Acesse diretamente o Portal Prestadores através de:

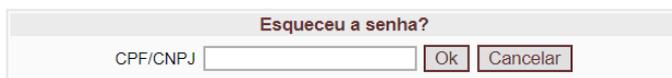
- <https://portal.mapfre.com.br/portalprestadores/> ou
- <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> e selecione a opção de acesso ao Portal Prestadores.



Insira o login (CNPJ) e senha de acesso.

Caso não se recorde da senha de acesso, selecione a opção “Esqueceu sua senha?”.

Uma nova senha será encaminhada ao e-mail vinculado ao CNPJ da Oficina.



- Digite o CPF/CNPJ para confirmação de e-mail.
- Sua nova senha será enviada para o e-mail cadastrado em nossa base.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

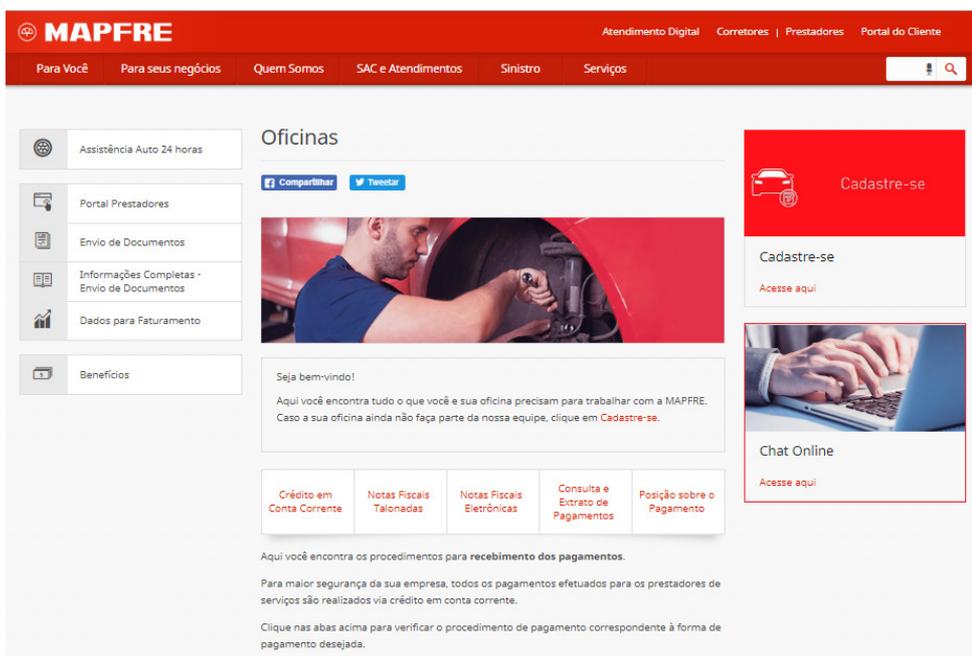
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Caso não possua acesso ao Portal Prestadores ou não receba nova senha devido ao cadastro incorreto do e-mail em nossa base de dados, solicite acesso encaminhando uma mensagem para [cadastroprestador@mapfre.com.br](mailto:cadastroprestador@mapfre.com.br). Informe:

- **Razão Social / Nome Fantasia:**
- **CNPJ da Oficina**
- **E-mail**
- **Dados de endereço e telefone**

O Chat Online também estará disponível para consultas às dúvidas e questionamentos. Seu acesso será através de: <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> selecionando a opção Chat Online



The screenshot shows the MAPFRE Prestadores Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MAPFRE logo and links for 'Atendimento Digital', 'Corretores', 'Prestadores', and 'Portal do Cliente'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimentos', 'Sinistro', and 'Serviços'. The main content area is titled 'Oficinas' and features a sidebar with options like 'Assistência Auto 24 horas', 'Portal Prestadores', 'Envio de Documentos', 'Informações Completas - Envio de Documentos', 'Dados para Faturamento', and 'Benefícios'. The central area contains a 'Cadastre-se' button, a 'Seja bem-vindo!' message, and a grid of service links: 'Crédito em Conta Corrente', 'Notas Fiscais Talonadas', 'Notas Fiscais Eletrônicas', 'Consulta e Extrato de Pagamentos', and 'Posição sobre o Pagamento'. A 'Chat Online' button is also visible on the right side.

## 2º PASSO:

Após acesso ao Portal Prestadores, selecione a opção “Documentos Digitalizados (Sinistro Auto)”:



The screenshot shows the MAPFRE Portal Prestadores menu. The MAPFRE logo is on the left, and the text 'Portal Prestadores' is on the right. Below the logo, there is a list of menu items: 'Solicitação de Retorno de Mecânica', 'Documentos Digitalizados (Sinistros Auto)', and 'Depósito de Extrato Bancário'. The 'Documentos Digitalizados (Sinistros Auto)' item is highlighted with a red box. Below the list, there are links for 'Fale conosco' and 'Sair'.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

### 3º PASSO:



Segurado  Terceiro

Protocolo:

Número do Sinistro:

Informe a Placa:

CPF/CNPJ:

Escolha o tipo de cliente “Segurado” ou “Terceiro” e selecione o tipo de dano.

Para a consulta são necessárias pelo menos duas informações entre:

- **Protocolo/Nº Aviso de Sinistro:** Informe o número do protocolo (somente alfanuméricos).  
Exemplo: 00012016123456S00 ou 00012016123456T01.
- **Número do Sinistro:** Informe o número completo do sinistro.  
Exemplo: 10021516000123.
- **Placa:** Informe a placa do veículo conforme modelo AAA0000.
- **CPF/CNPJ:** Informe o número relativo à um dos envolvidos (SEGURADO ou TERCEIRO).  
Exemplo: 01234567899 ou 01234567000199.

Somente serão aceitos arquivos nas extensões: .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .pdf e .doc.  
O tamanho máximo do arquivo é de 4 Megas (4MB).



Segurado  Terceiro

Protocolo:  Ex: 0000000000000000

Número do Sinistro:  Ex: 0000000000000000

Informe a Placa:  Ex: 0000000000000000

CPF/CNPJ:  Ex: 0000000000000000

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Na próxima tela serão apresentados os dados do modelo do veículo, placa, nome do Segurado ou Terceiro e a data da ocorrência do sinistro. Estando os dados corretos, selecione “Sim” para avançar ao próximo passo.

#### Dados do veículo

Veículo:  
Placa:  
Segurado/Terceiro:  
Data do Sinistro:

Confirmar Dados?

#### 4º PASSO:

Selecione o tipo de documento que estará sendo enviado:

- Notas Fiscais – Mão de Obra
- Notas Fiscais – Peças
- Notas Fiscais – Peças e Mão de Obra

Escolha o arquivo digitalizado salvo em seu computador e clique em “Abrir”.  
Lembre-se de encaminhar sempre o Informe Pericial com o Termo de Quitação devidamente preenchido e assinado na opção:

- Termo de Quitação

Anexar Documentos

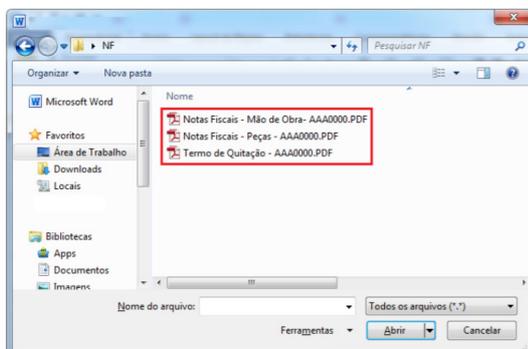
Tipo de documento:

Selecionar

- BOLETINS DE OCORRENCIA
- DECLARAÇÕES
- DOCUMENTOS DE DESPACHANTE
- DOCUMENTOS DE INDENIZAÇÃO INTEGRAL
- DOCUMENTOS DO VEÍCULO (CRLV, NOTA FISCAL, DUT)
- DOCUMENTOS JUDICIAIS
- DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO
- DOCUMENTOS PESSOAIS
- NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS E MAO DE OBRA
- ORÇAMENTOS PARA ANÁLISE
- RELATÓRIOS MÉDICOS
- RELATÓRIOS TÉCNICOS
- TERMO DE QUITAÇÃO
- TERMS DE ACORDO

Adicionado

Favor visualizar o arquivo antes do envio, para certificar-se de que o arquivo selecionado esteja legível.



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## 5º PASSO:

Os arquivos selecionados irão aparecer na tela com as opções de envio, exclusão ou cancelamento. Estando os dados corretos, selecione a opção “Enviar”.

### Anexar Documentos

Tipo de documento:

Selecionar ▼

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Adicionar

E	Documento	Anexo	Data
<input type="checkbox"/>	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Mão de Obra - AAA0000.jpg	14/10/2019
<input type="checkbox"/>	NOTAS FISCAIS - PEÇAS	Notas Fiscais - Peças - AAA0000.jpg	14/10/2019
<input type="checkbox"/>	TERMO DE QUITACAO	Termo de Quitação - AAA0000.jpg	14/10/2019

Favor visualizar o arquivo antes do envio, para certificar-se de que o arquivo selecionado esteja legível.

Enviar

Excluir

Cancelar

Será exibido o protocolo de transmissão indicando que o processo foi concluído com êxito. Anote este número para consultas futuras.

### Protocolo de Transmissão

Data	Hora	Nº aviso do sinistro	Placa
27/10/2015	18:13	00012016123456S00	AAA0000

Imprimir

Enviar novo protocolo

Status	Documento	Anexo	Data
 Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Mão de Obra- AAA0000.PDF	27/10/2015
 Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Notas Fiscais - Peças- AAA0000.PDF	27/10/2015
 Enviado.	NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA	Termo de quitação - Mão de Obra- AAA0000.PDF	27/10/2015

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS ATRAVÉS DO GESTOR DE OFICINAS (PROCEDIMENTO PARA OFICINAS RECOMENDADAS)

O Gestor de Oficinas é a ferramenta que possibilita o monitoramento e gestão das oficinas com um melhor fluxo de informações. Nela é possível o gerenciamento dos veículos enviados, recepcionados, em reparação, entregues e até de pagamentos efetuados. Além deste gerenciamento, o sistema possibilita agilidade, controle e gestão dos processos de pagamento.



### 1º PASSO:

Acesse diretamente o Portal Prestadores através de:

- <https://portal.mapfre.com.br/portalprestadores/> ou
- <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> e selecione a opção de acesso ao Portal Prestadores.



**MAPFRE** Portal Prestadores

Login de Acesso

CPF/CNPJ  Senha:

[Alterar senha](#) [Esqueceu sua senha?](#)

O Portal de Prestadores foi desenvolvido para você, nosso parceiro, obter e transmitir informações e dados essenciais para realização do atendimento ao nosso cliente. Aqui, você acessa o sistema com o qual trabalha com a MAPFRE. Após a identificação correta de usuário e senha, o sistema abre automaticamente no menu a esquerda todas as opções existentes e cadastradas para o prestador em questão.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Insira o login (CNPJ) e senha de acesso.

Caso não se recorde da senha de acesso, selecione a opção “Esqueceu sua senha?”.

Uma nova senha será encaminhada ao e-mail vinculado ao CNPJ da Oficina.

**Esqueceu a senha?**

CPF/CNPJ

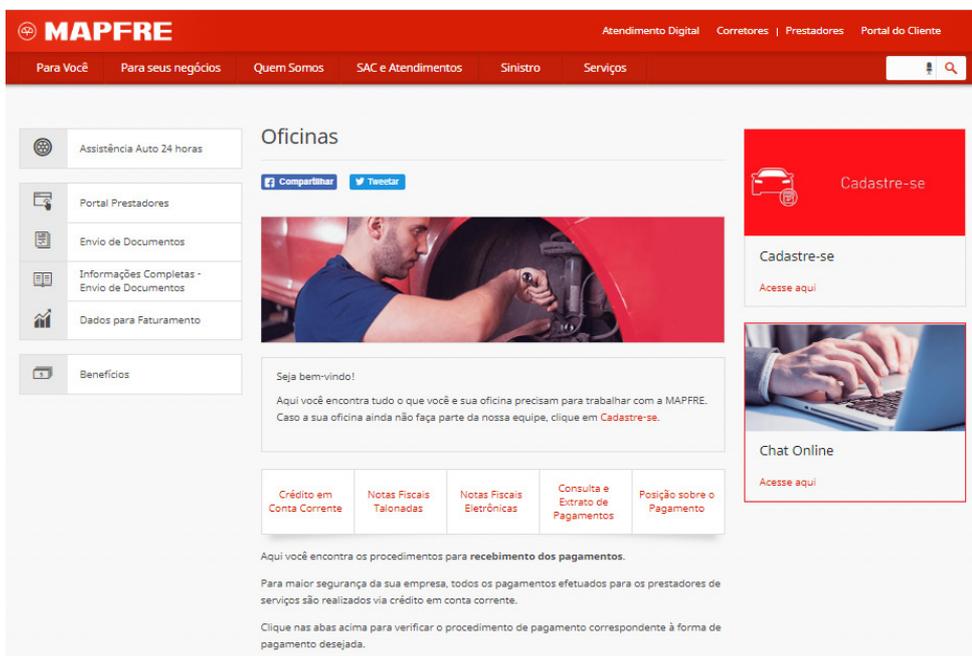
- Digite o CPF/CNPJ para confirmação de e-mail.
- Sua nova senha será enviada para o e-mail cadastrado em nossa base.

Caso não possua acesso ao Portal Prestadores ou não receba nova senha devido ao cadastro incorreto do e-mail em nossa base de dados, solicite acesso encaminhando uma mensagem para [cadastrodeprestador@mapfre.com.br](mailto:cadastrodeprestador@mapfre.com.br). Informe:

- **Razão Social / Nome Fantasia:**
- **CNPJ da Oficina**
- **E-mail**
- **Dados de endereço e telefone**

O Chat Online também estará disponível para consultas às dúvidas e questionamentos.

Seu acesso será através de: <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> selecionando a opção Chat Online



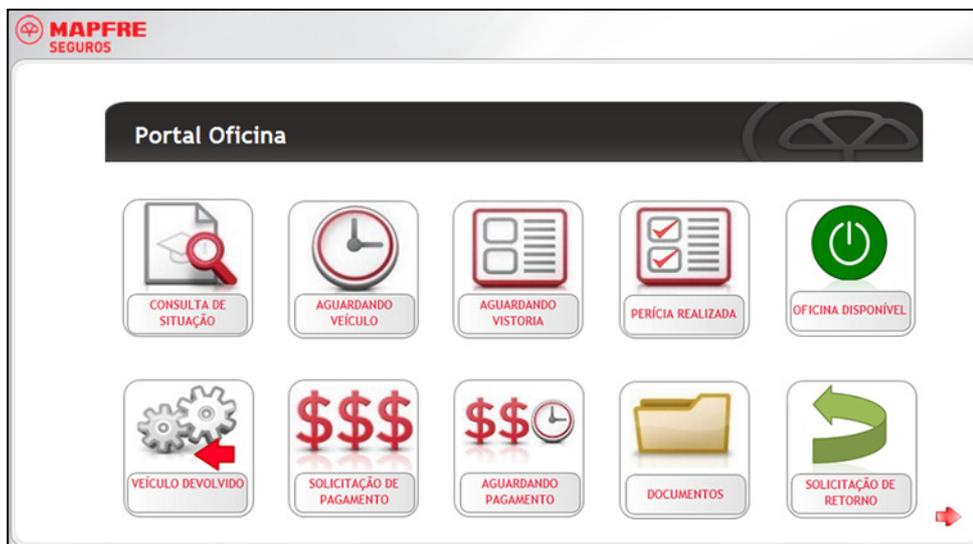
SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## 2º PASSO:

Após acesso ao Portal Prestadores, selecione a opção “Portal Gestor de Oficinas”.

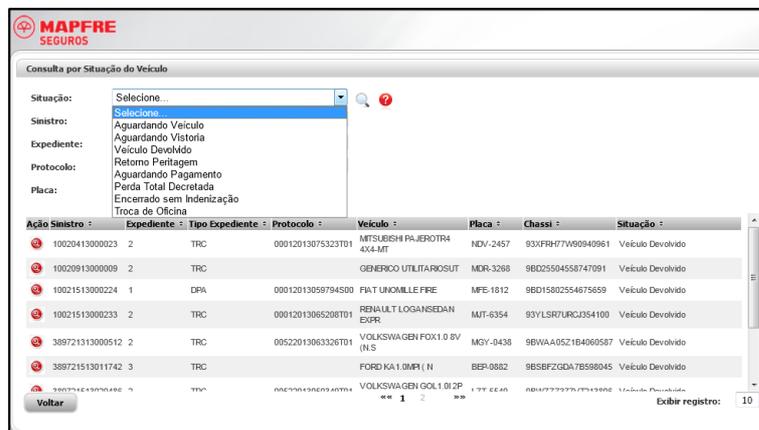
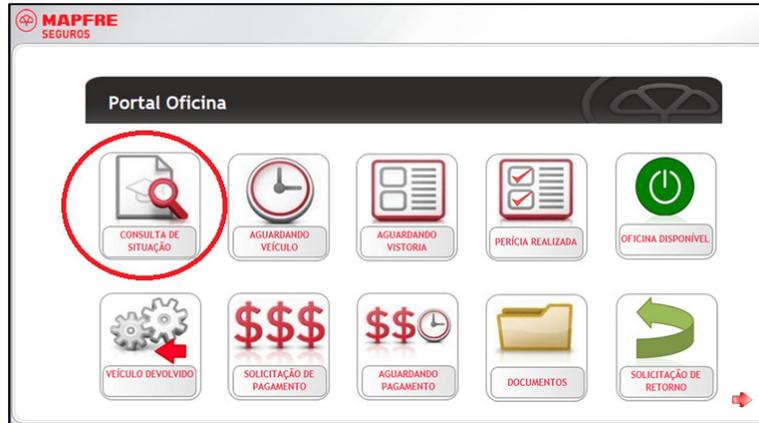


SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

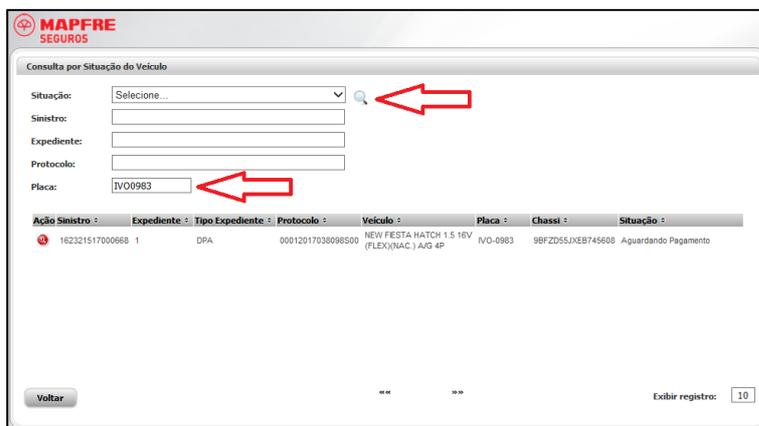
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

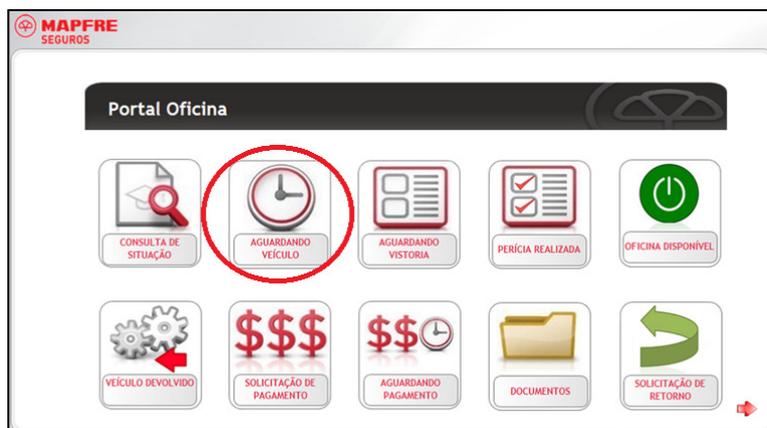
A CONSULTA DE SITUAÇÃO permite a localização de um processo de acordo com a situação desejada:



É possível também localizar o processo informando a placa e clicando em pesquisar. Serão apresentados o número do sinistro e seu expediente:

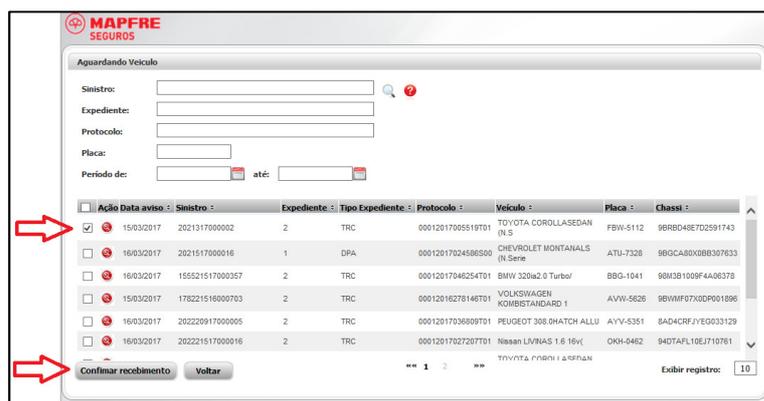


SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.  
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.  
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



Após a comunicação do aviso de sinistro e antes mesmo da chegada do auto, a oficina estará recepcionando um e-mail comunicando o direcionamento.

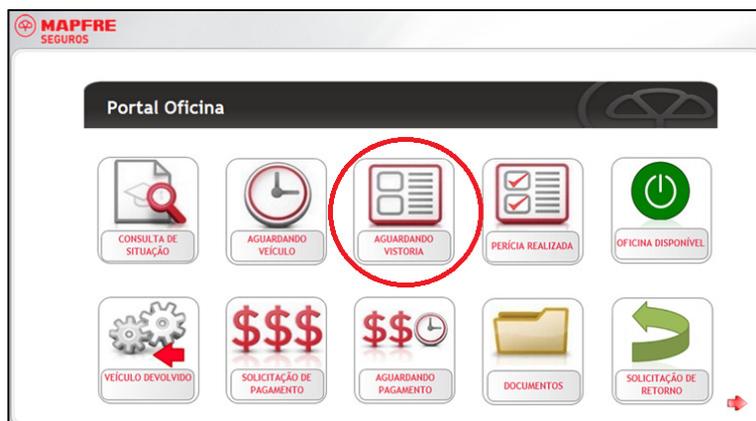
A recepção do auto deverá ser confirmada no Gestor após acesso ao ícone AGUARDANDO VEÍCULO. O veículo poderá ser localizado através de sua placa ou sinistro. Selecione o processo correspondente e clique em “Confirmar Recebimento”.



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

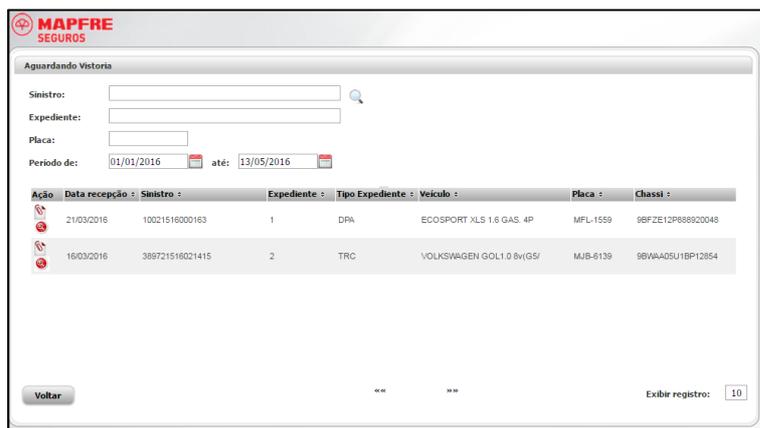
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



A opção AGUARDANDO VISTORIA apresenta a relação dos veículos que a Oficina já recepcionou e que estão com suas perícias pendentes de finalização. Até a realização da vistoria o processo ficará pendente neste status.

Após a realização da vistoria o processo passará automaticamente para o status de PERÍCIA REALIZADA.

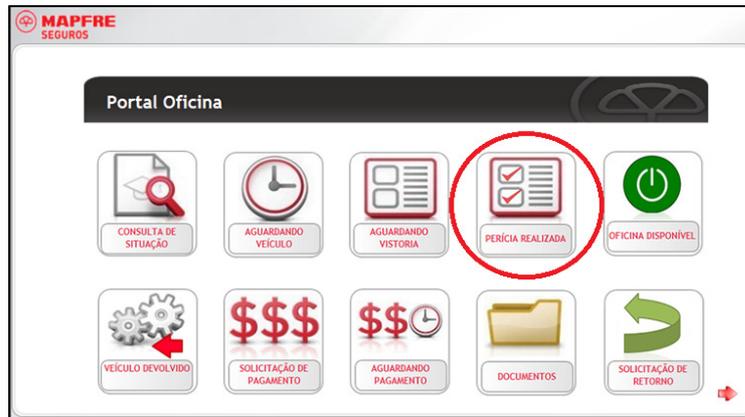


Ação	Data recepção	Sinistro	Expediente	Tipo Expediente	Veículo	Placa	Chassi
	21/03/2016	10021516000163	1	DPA	ECOSPORT XLS 1.6 GAS. 4P	MFL-1559	9BFZE12P88820048
	16/03/2016	389721516021415	2	TRC	VOLKSWAGEN GOL 1.0 8v(GSI)	MJB-6139	9BVA-A05U1BP12854

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



A opção PERÍCIA REALIZADA apresenta a relação dos veículos que foram vistoriados e não foram entregues ao cliente. Aqui a Oficina deverá sinalizar com a devolução no dia da entrega do veículo para que seja liberada a solicitação de pagamento.

Perícia Realizada

Sinistro:

Expediente:

Placa:

Período de:  até:

Ação	Data recepção	Sinistro	Expediente	Tipo Expediente	Previsão entrega Veículo	Placa	Chassi
<input checked="" type="checkbox"/>	11/04/2017	2021517000081	1	DPA	19/04/2017	SORENTO 4X4-AT EX 3.8 V-6 24V (AUT.) GAS. 4P	AJH-5335 KNAJCS2685693938
<input type="checkbox"/>	07/04/2017	2021517000108	2	TRC	26/04/2017	320A 2.0 16V / 24V AUT. (INJEÇÃO) GAS. 4P	MM-1413 WBAPOS107AA94391
<input type="checkbox"/>	03/02/2017	2021716000071	2	TRC	31/01/2017	MASTER FURGÃO L2H2 / L3H2 2.5DCI 16V DES. 3P	AVN-9246 93YADC1L6D1253251
<input type="checkbox"/>	27/03/2017	38021517001077	1	DPA	04/03/2017	KA 1.0 8V AIG 2P	AQR-1977 98FZK03A198029455
<input type="checkbox"/>	11/04/2017	155521517000317	1	DPA	30/03/2017	KA 1.0 8V AIG 2P	AUC-5418 98FZK3A28B312899
<input type="checkbox"/>	11/04/2017	155521517000345	1	DPA	12/04/2017	MONTANA L3IN(SERIE) 1.4 (VIECONO FLEX) AIG 2P	ATY-7781 96GC480X0CB108687
<input type="checkbox"/>	10/03/2017	155521517000356	1	DPA	24/03/2017	FESTA HATCH (KINETIC) 1.6 (V/FLEX) AIG 4P	AEZ-1926 98FZF55R8B8073023

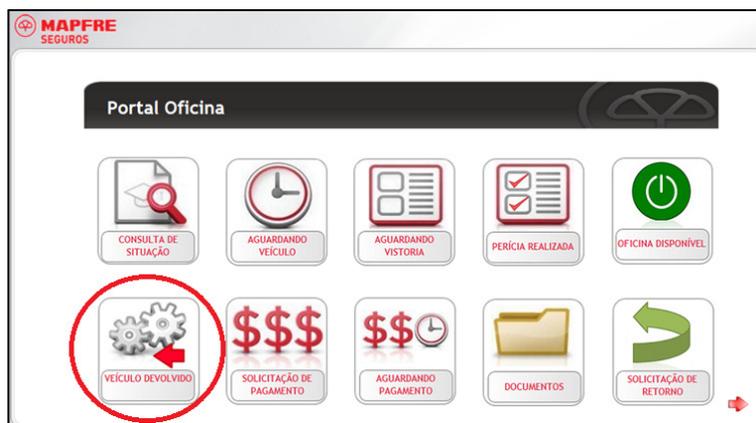
Confirmar devolução Voltar

Exibir registro: 10

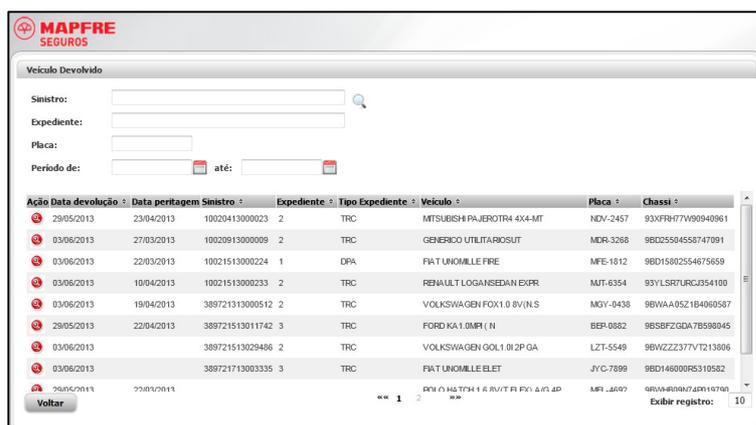
SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



VEÍCULO DEVOLVIDO relaciona os veículos que estão pendentes de faturamento. Na medida que os pagamentos forem sendo solicitados, automaticamente ocorre a baixa do processo nesta tela.

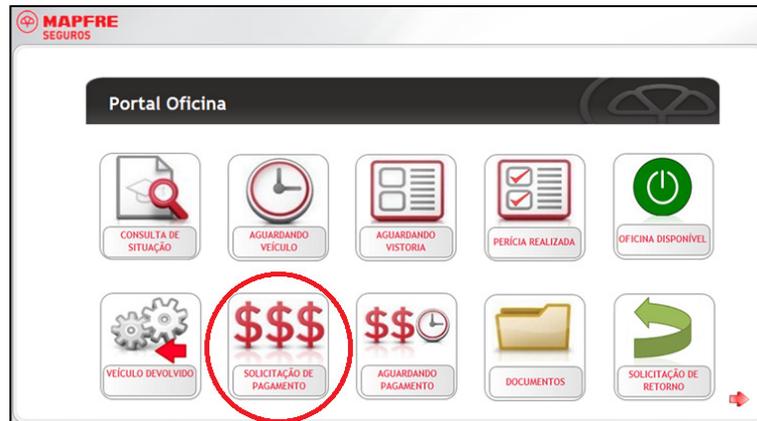


Ação	Data devolução	Data peritagem	Sinistro	Expediente	Tipo Expediente	Veículo	Placa	Chassi
2	29/05/2013	23/04/2013	10020413000023	2	TRC	MINIBUS	NDV-2457	93XFRH77W90940961
2	03/06/2013	27/03/2013	10020913000009	2	TRC	GENÉRICO UTILITARIOSUT	MCR-3268	98DZ5504558747891
1	03/06/2013	22/03/2013	10021513000224	1	DPA	FIAT UNOMILLE FIRE	MFE-1812	98D15002554675659
2	03/06/2013	10/04/2013	10021513000233	2	TRC	RENAULT LOGANSEDAN EXPR	MJT-6354	93YLSR7URJC3541100
2	03/06/2013	19/04/2013	389721313000512	2	TRC	VOLKSWAGEN FOX 1.0 8V(N/S)	MGV-0438	98WAA05Z184060587
3	29/05/2013	22/04/2013	389721513011742	3	TRC	FORD KA 1.0MR ( N	BEP-0882	98S8FZGDA78598045
2	03/06/2013		389721513029486	2	TRC	VOLKSWAGEN GOL 1.0I 2P GA	LZT-5549	98WZZ2377V1213806
3	03/06/2013		389721713003335	3	TRC	FIAT UNOMILLE ELET	JYC-7899	98D146000R5310582

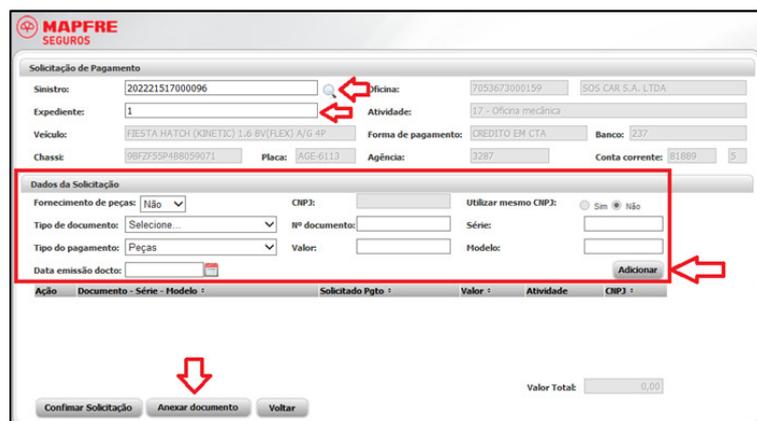
SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

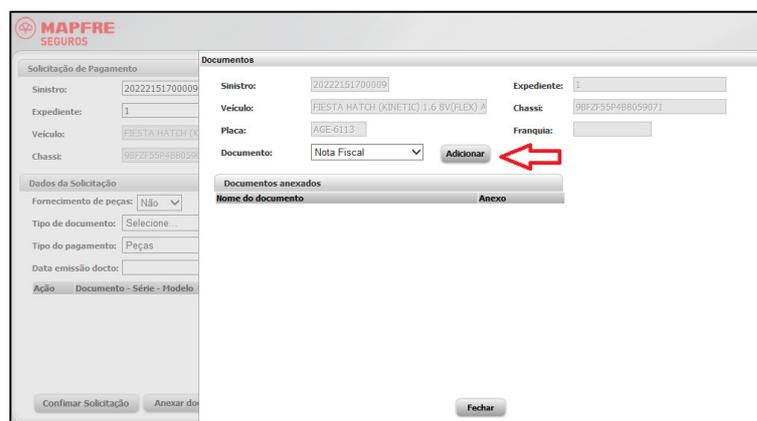
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



Neste item deve ser informado o número do sinistro e o número do expediente, que pode ser localizado no item CONSULTA DE SITUAÇÃO através da placa do veículo. Uma vez localizado o sinistro, torna-se necessário o preenchimento de todos os campos ilustrados em destaque. Selecione a opção “Adicionar” em seguida “Anexar documento”.

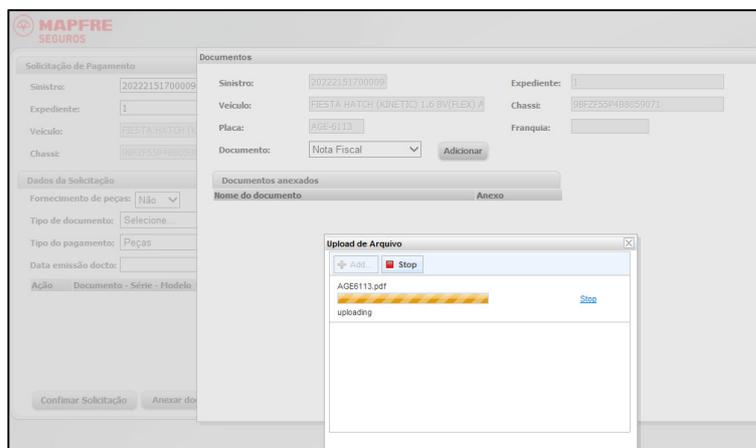


Adicione as notas fiscais salvas em PDF, clicando em Adicionar:

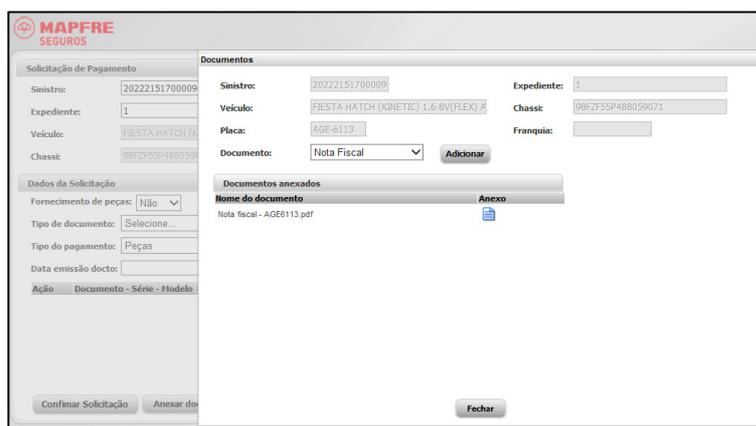


SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.  
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.  
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

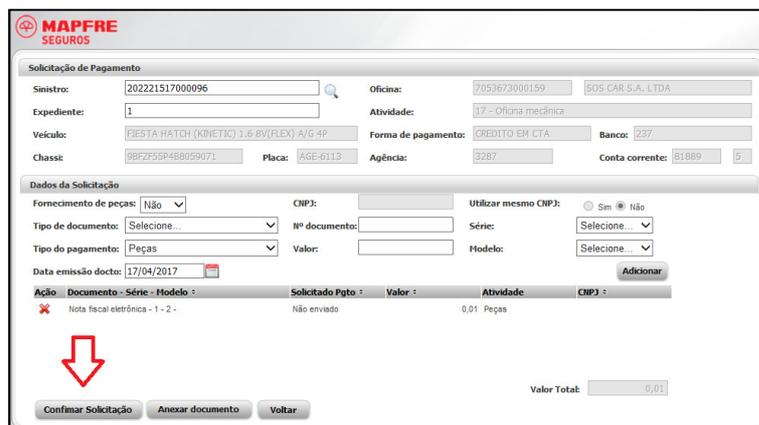
A nota fiscal será carregada conforme abaixo:



Após finalização do upload a nota fiscal está salva em sistema.



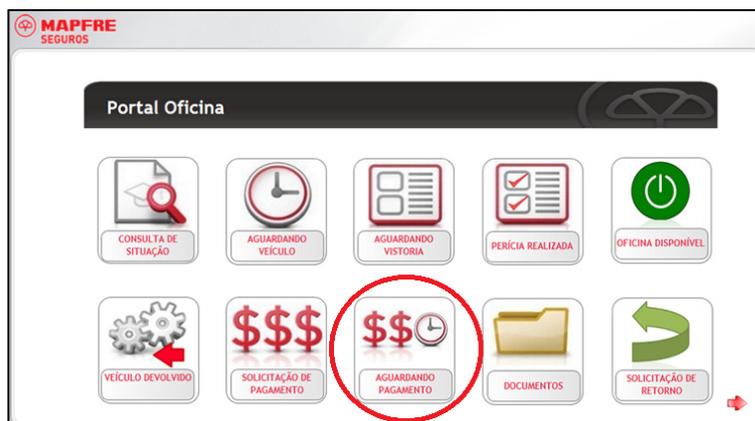
Após anexar as notas é necessário confirmar solicitação:



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

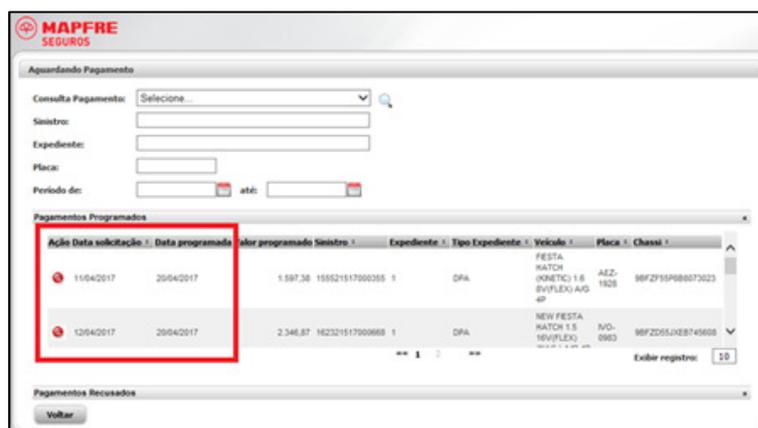
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.



Após a solicitação de pagamento o sinistro ficará constando no campo AGUARDANDO PAGAMENTO, sendo possível verificar a data em que foi solicitado o pagamento e a sua previsão de crédito assim que recebido pelo sistema ou o analista do processo, geralmente no prazo de 24 a 72 horas.

Poderá ser consultado também informando a placa ou o sinistro.

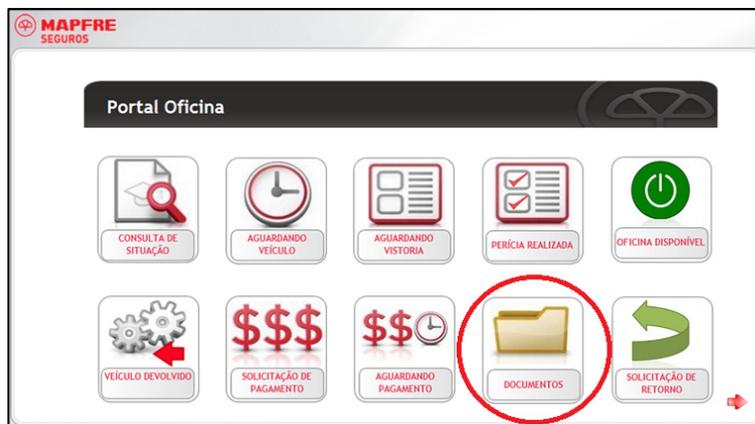


SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

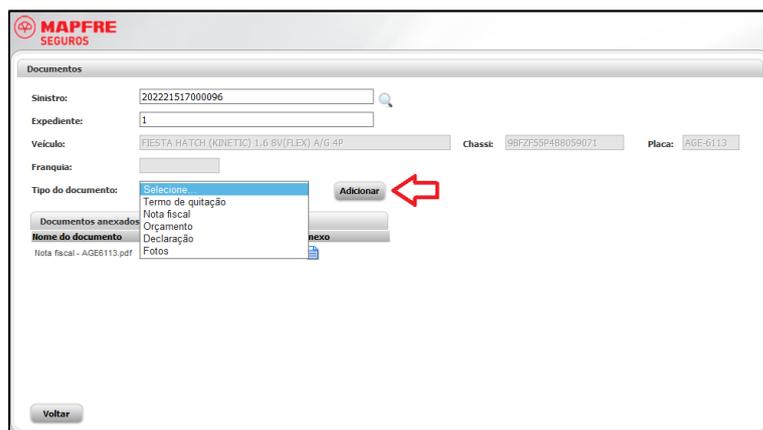
Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

A opção **DOCUMENTOS** possibilita a inclusão de documentação adicional, como: termo de quitação, orçamento, declarações, notas fiscais diversas e fotos.



Selecione o tipo de documento e em seguida clique em “Adicionar”.



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

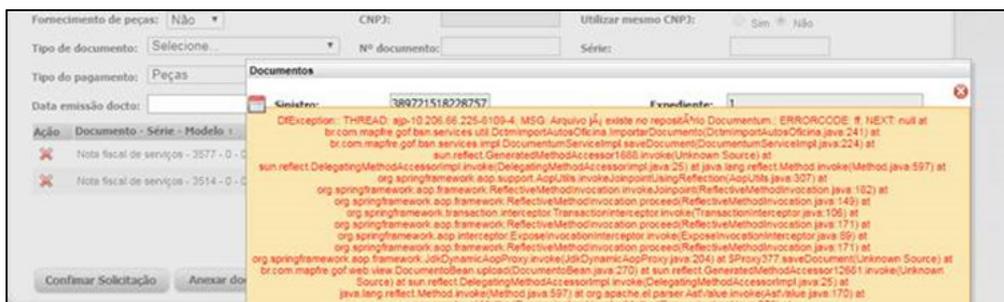
## ERROS

- Situação: Troca de Oficina.
  - Não é possível oficina solicitar o pagamento pelo Gestor;
  - Oficina deve enviar as notas pelo site.



Ação	Sinistro	Expediente	Tipo Expediente	Protocolo	Veículo	Placa	Chassi	Situação
	389721518227917	3	TRC	00522018202408T02	COBALT SEDAN LTZ 1.4 8V(ECCNO.FLEX) A/G 4P	MKS3993	9BGJJC69X0DB289635	Troca de Oficina

- Upload de notas fiscais
  - Oficina deve apenas renomear o arquivo e enviar novamente. A base de dados de arquivamento das notas é única, assim é necessário utilizar um nome nunca informado anteriormente.



SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

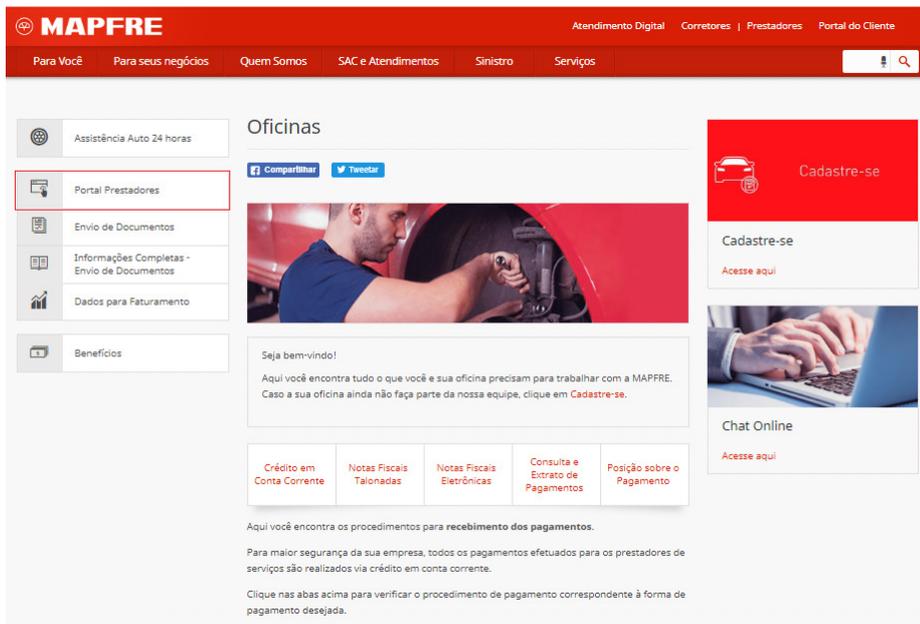
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

## CONSULTA DE EXTRATO DE DEPÓSITO BANCÁRIO

### 1º PASSO:

Acesse diretamente o Portal Prestadores através de:

- <https://portal.mapfre.com.br/portalprestadores/> ou
- <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> e selecione a opção de acesso ao Portal Prestadores.



CPF/CNPJ  Senha:

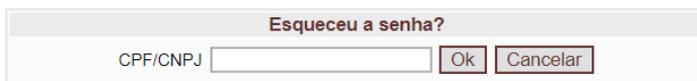
[Alterar senha](#) [Esqueceu sua senha?](#)

O Portal de Prestadores foi desenvolvido para você, nosso parceiro, obter e transmitir informações e dados essenciais para realização do atendimento ao nosso cliente. Aqui, você acessa o sistema com o qual trabalha com a MAPFRE. Após a identificação correta de usuário e senha, o sistema abre automaticamente no menu a esquerda todas as opções existentes e cadastradas para o prestador em questão.

Insira o login (CNPJ) e senha de acesso.

Caso não se recorde da senha de acesso, selecione a opção “Esqueceu sua senha?”.

Uma nova senha será encaminhada ao e-mail vinculado ao CNPJ da Oficina



**Esqueceu a senha?**

CPF/CNPJ

- Digite o CPF/CNPJ para confirmação de e-mail.
- Sua nova senha será enviada para o e-mail cadastrado em nossa base.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

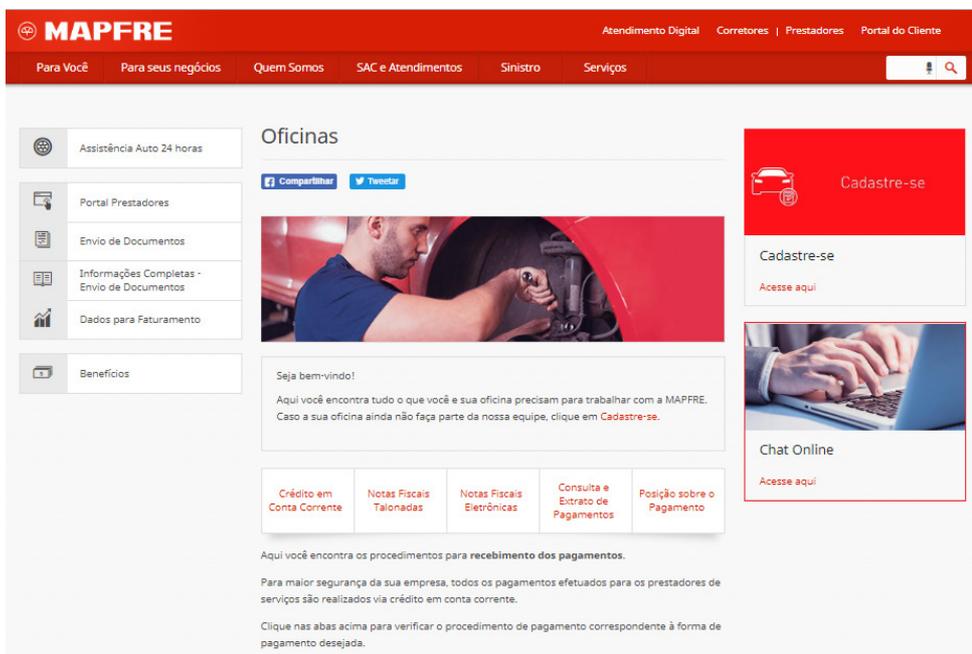
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Caso não possua acesso ao Portal Prestadores ou não receba nova senha devido ao cadastro incorreto do e-mail em nossa base de dados, solicite acesso encaminhando uma mensagem para [cadastroprestador@mapfre.com.br](mailto:cadastroprestador@mapfre.com.br). Informe:

- **Razão Social / Nome Fantasia:**
- **CNPJ da Oficina**
- **E-mail**
- **Dados de endereço e telefone**

O Chat Online também estará disponível para consultas às dúvidas e questionamentos. Seu acesso pode ser feito através do site:

- <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> selecionando a opção Chat Online



The screenshot shows the MAPFRE Prestadores Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MAPFRE logo and links for 'Atendimento Digital', 'Corretores | Prestadores', and 'Portal do Cliente'. Below this is a secondary navigation bar with options like 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimentos', 'Sinistro', and 'Serviços'. The main content area is titled 'Oficinas' and features a sidebar with links to 'Assistência Auto 24 horas', 'Portal Prestadores', 'Envio de Documentos', 'Informações Completas - Envio de Documentos', 'Dados para Faturamento', and 'Benefícios'. The central content includes a 'Cadastre-se' button, a 'Cadastre-se' section with an 'Acesse aqui' link, and a 'Chat Online' section with an 'Acesse aqui' link. There are also links for 'Crédito em Conta Corrente', 'Notas Fiscais Talonadas', 'Notas Fiscais Eletrônicas', 'Consulta e Extrato de Pagamentos', and 'Posição sobre o Pagamento'. A footer section provides information about payment procedures and security.

## 2º PASSO:

Após acesso ao Portal Prestadores, selecione a opção “Depósito de Extrato Bancário”.



The screenshot shows the MAPFRE logo and the 'Portal Prestadores' title. Below this is a list of menu items: 'Solicitação de Retorno de Mecânica', 'Documentos Digitalizados (Sinistros Auto)', and 'Depósito de Extrato Bancário'. The 'Depósito de Extrato Bancário' item is highlighted with a red border. Below the list are links for 'Fale conosco' and 'Sair'.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Defina a extração desejada (definição da Empresa):

Extrato de Depósito Bancário
Definição da Empresa
<b>Prestadores</b>
▶ <a href="#">Extrato de Depósito Bancário - MAPFRE</a>
▶ <a href="#">Extrato de Depósito Bancário - Banco do Brasil Seguros</a>

Defina o período desejado e selecione “Pesquisa”:

Extrato de Depósito Bancário por Serviços Prestados

Código Beneficiário :

---

Período

De : 1 ▾ Jan ▾ 2019 ▾

Até : 1 ▾ Jan ▾ 2019 ▾

Será apresentado o total dos créditos realizados no período selecionado.

Clique em “Extrato” para que seja apresentado a relação de sinistros referentes ao total do depósito no período.

Dados do Beneficiário com período de: 1/01/2019 até 1/07/2019		
CPF/CGC	Favorecido	Data de Emissão
<b>Atividade</b>		
OFICINA MECANICA		
<b>Dados da conta corrente</b>		
Banco	Agência	Nº Conta
<b>Demonstrativo de Imposto de Renda</b>		
Total dos serviços: 0	<b>Demonstrativo de I.S.S.</b>	<b>I.S.S. a Recolher</b>
Total do IRRF em (R\$): 0	Total dos Serviços: 0	Total do I.S.S. a Recolher: 0
Demonstrativo de PIS	Demonstrativo de COFINS	
PIS em (R\$) : 0	COFINS em (R\$) : 0	
Demonstrativo de Contr. Social Sobre Lucro Líquido	Demonstrativo de INSS	
CSLL em (R\$) : 0	INSS em (R\$) : 0	

**• Já se passaram 30 dias úteis do envio da nota fiscal e ainda não recebi o pagamento. O que fazer?**

1. Verifique se a nota fiscal foi faturada e enviada de forma correta conforme procedimentos aqui informados;
2. Consulte o extrato de pagamento disponível em Portal Prestadores;
3. Caso mesmo assim o pagamento não tenha sido identificado, consulte nosso Chat Online.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.