

MANUAL DE SINISTRO DE SEGURO PECUÁRIO (KIT DE SINISTRO)



INSTRUÇÕES PARA ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO

Você está recebendo seu Kit de Sinistro Pecuário, onde estão contidos os procedimentos e prazos para o atendimento do seu sinistro assim como toda a documentação necessária que deve ser entregue para análise do processo.

Neste Kit de Sinistro também encontram-se as informações básicas de como proceder em casos de sinistro (morte de animais) em sua propriedade.

MORTE DO ANIMAL

Após constatação de que o animal segurado está morto, o Segurado deve seguir os procedimentos abaixo.

OBS: Caso houver atendimento Médico Veterinário com tratamento medicamentoso previamente a morte do animal, o Segurado deve guardar as notas fiscais de compra dos medicamentos, pois a Seguradora poderá solicitá-las em caso de sinistro.

1) COMO AVISAR O SINISTRO

O Segurado ou seu representante legal deve avisar a ocorrência do sinistro à Seguradora o mais rápido possível, informando:

- **Nome completo do segurado,**
- **Número do CPF do segurado,**
- **Motivo da morte do animal,**
- **Data e a hora em que o animal faleceu.**

A comunicação deve ser feita por meio do SIM (Serviço de Informação Mapfre), através dos seguintes números:

- Capitais e regiões metropolitanas: 4002-1000 / 4004-0101
- Demais localidades: 0800 775 1000.

2) VISITA DO(A) MÉDICO(A) VETERINÁRIO(A)

Depois de constatada a morte do animal, o Segurado deve imediatamente solicitar a visita de um(a) Médico(a) Veterinário(a) com CRMV vigente para realização da necropsia.

É fundamental que a necropsia seja realizada o mais rápido possível após a morte do animal, garantindo maior precisão dos fatos.

OBS: O pagamento dos honorários do(a) Médico(a) Veterinário(a), solicitado para visita e elaboração do laudo de necropsia, são de responsabilidade do Segurado.

3) **NECROPSIA COM REGISTRO FOTOGRÁFICO**

A necropsia do animal sinistrado deve ser realizada por um(a) Médico(a) Veterinário(a) com CRMV vigente, é fundamental que ocorra o REGISTRO FOTOGRÁFICO da necropsia (modelo anexo) além do preenchimento completo do LAUDO DE NECROPSIA (modelo anexo) pelo(a) Médico(a) Veterinário(a).

O laudo de necropsia e fotografias são itens OBRIGATÓRIOS para a análise do sinistro.

O registro fotográfico poderá ser realizado pelo(a) Médico Veterinário(a) responsável pela necropsia, pelo Segurado ou por seu Representante Legal. É importante que o(a) Médico(a) Veterinário(a) responsável esteja sempre ciente das fotografias que serão encaminhadas à Seguradora.

O registro fotográfico deve registrar toda dinâmica do evento como:

- Local do sinistro,
- Caracterização do animal,
- Presença do brinco da Seguradora ou SISBOV na orelha do animal,
- Numeração do brinco,
- Alterações observadas no exame externo do animal,
- Alterações patológicas internas constatadas durante a necropsia (evidenciar alterações descritas no laudo de necropsia), conforme exemplos no modelo de registro fotográfico.

OBS: É fundamental que as fotografias sejam nítidas e em tons coloridos.

4) DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

Após a realização da necropsia com registro fotográfico, o Segurado deve providenciar a documentação obrigatória e encaminhá-la à Seguradora diretamente ou através do seu Corretor.

Os documentos obrigatórios estão descritos abaixo:

- Cópia do CPF;

- Cópia do RG;

- Cópia de comprovante de residência;

(caso o comprovante de residência não estiver no nome do Segurado, pai ou mãe, encaminhar um documento que comprove a relação do titular com o Segurado, ex: certidão de casamento).

- Aviso de sinistro e declaração de inexistência de outros seguros para o animal sinistrado (modelo anexo);

- Laudo de necropsia devidamente preenchido, assinado e carimbado por Médico Veterinário com CRMV vigente (modelo anexo);

- Fotografias nítidas e coloridas da necropsia que evidenciem as alterações descritas no laudo (modelo de Registro Fotográfico anexo).

OBS: Para sinistros ocorridos por qualquer uma das doenças listadas abaixo, o comprovante de vacinação e/ou Nota fiscal de compra da(s) vacina(s) devem ser encaminhados juntamente com a documentação básica obrigatória.

- Botulismo;

- Carbúnculo Hemático, Sintomático e Clostridiose;

- Raiva;

- Tétano;

- Brucelose;

- Hemoglobinúria bacilar;

- Leptospirose;

- IBR (Rinotraqueíte infecciosa bovina) / BVD (Diarréia viral bovina) e
- Ceratoconjutivite.

5) **COMO ENCAMINHAR A DOCUMENTAÇÃO COMPLETA À SEGURADORA**

Assim que a documentação solicitada pela Seguradora estiver completa, o Segurado deve encaminhá-la à Seguradora. É importante ressaltar que o sinistro só será analisado quando a documentação estiver completa.

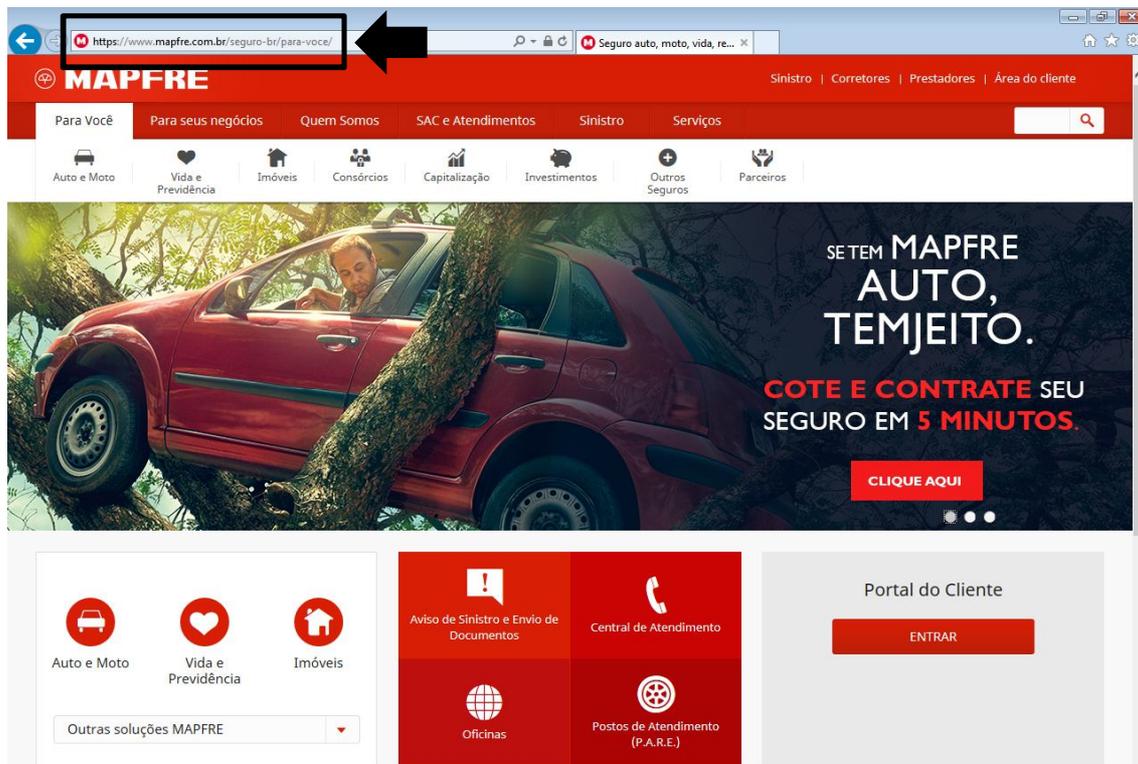
E-mail para envio de documentação:

sinistropecuario@mapfre.com.br

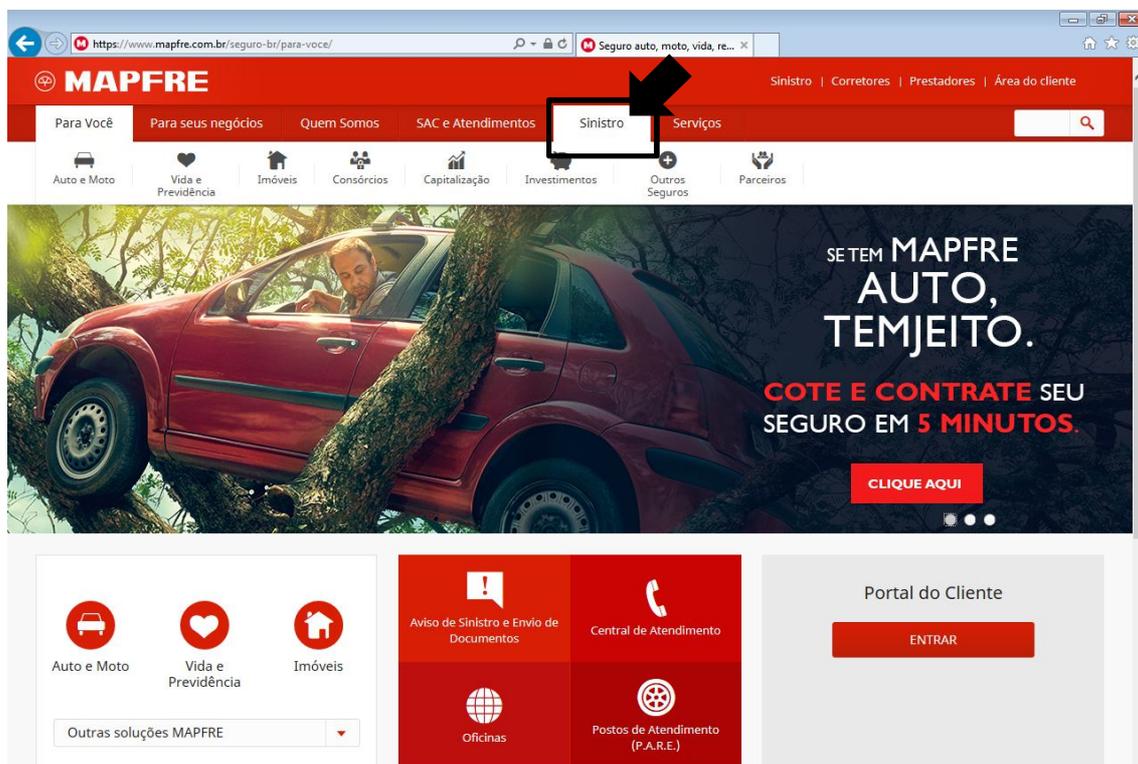
OBS: Após o término de vigência da apólice e decorridos **60 dias sem o recebimento de todos os documentos solicitados** pela Seguradora, o sinistro será encerrado administrativamente, podendo ser reaberto mediante envio da solicitação de reabertura do processo.

6) PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

a) Acessar o site da Mapfre, através do endereço: www.mapfre.com.br



b) No site da Mapfre, acessar o ícone "Sinistro", indicado na imagem:



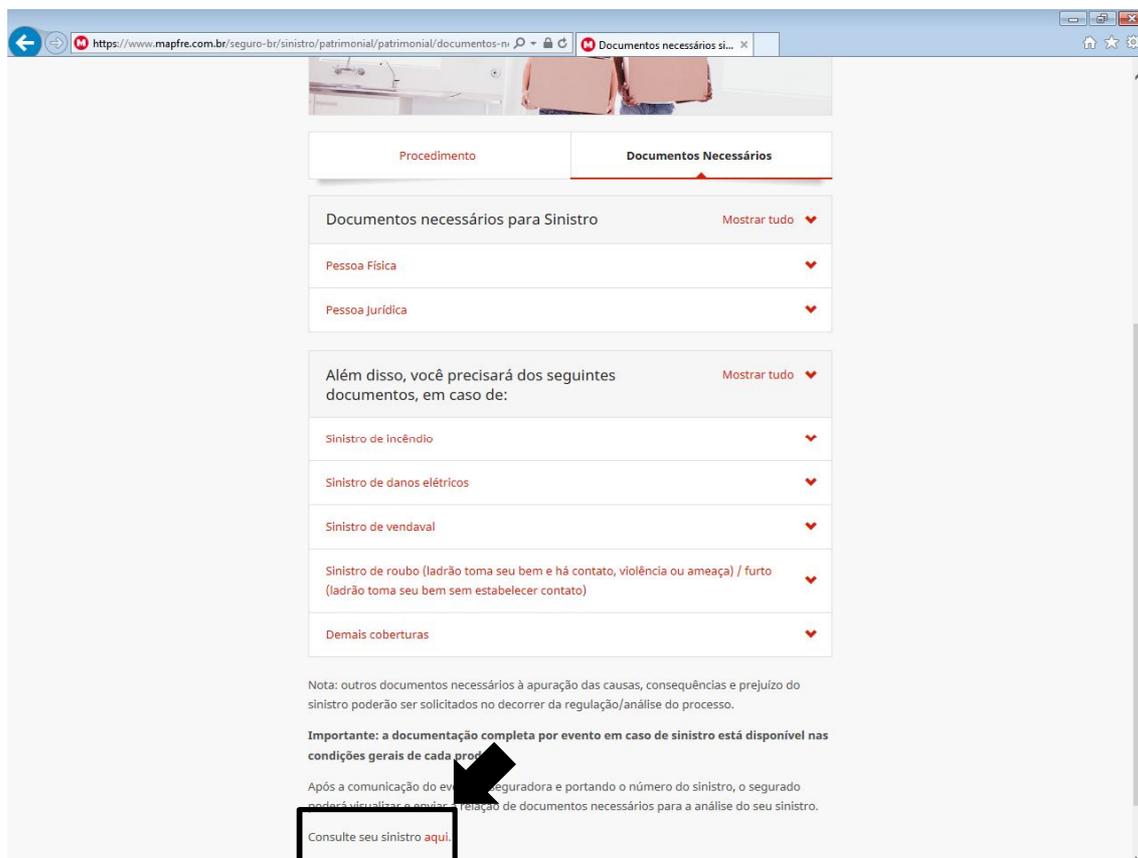
c) Acessar o link “Sinistro Patrimonial”:

The screenshot shows the MAPFRE website's 'Sinistro' section. The navigation menu at the top includes 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimentos', 'Sinistro', and 'Serviços'. Under the 'Sinistro' menu, there are five icons: 'MAPFRE Sinistro Automóvel', 'MAPFRE Sinistro Patrimonial' (highlighted with a black box and arrow), 'Sinistro Vida', 'Sinistro Multirrisco evento', and 'Sinistro Residencial'. The main content area is titled 'MAPFRE Sinistro Automóvel' and features a sidebar with options like 'Não sou Segurado', 'Aviso de Sinistro', 'Acompanhamento de Sinistro', 'Envio de documentos', 'Postos de Atendimento (P.A.R.E)', 'Oficinas', 'Benefícios', and 'Documentos Necessários'. The main content includes a 'Colisão' tab, a 'Passo 1' section for 'Comunicado do sinistro', and a 'Passo 2' section for 'Realização da vistoria'. There are also sections for 'Chat', 'Dúvidas Frequentes', and 'Fale Conosco' with the phone number 4004 0101.

d) Acessar Documentos Necessários:

The screenshot shows the MAPFRE website's 'Sinistro Patrimonial' section. The navigation menu at the top includes 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimentos', 'Sinistro', and 'Serviços'. Under the 'Sinistro' menu, there are five icons: 'MAPFRE Sinistro Automóvel', 'MAPFRE Sinistro Patrimonial', 'Sinistro Vida', 'Sinistro Multirrisco evento', and 'Sinistro Residencial'. The main content area is titled 'MAPFRE Sinistro Patrimonial' and features a sidebar with 'Benefícios'. The main content includes a 'Procedimento' tab and a 'Documentos Necessários' tab (highlighted with a black box and arrow). Below the tabs, there is a section for 'Informe sinistro - comunicação de sinistro patrimonial' with instructions on how to report a claim and a list of necessary documents. There are also sections for 'Passo 1' and 'Passo 2'. A 'Fale Conosco' section with the phone number 4004 0101 is also visible.

e) Pela Barra de Rolagem Lateral, desça até o final da página, onde encontrará a seguinte frase: “Consulte seu sinistro **aqui**”



f) Informe os dados solicitados:



g) Para anexar os documentos, você deve clicar na seta azul  :

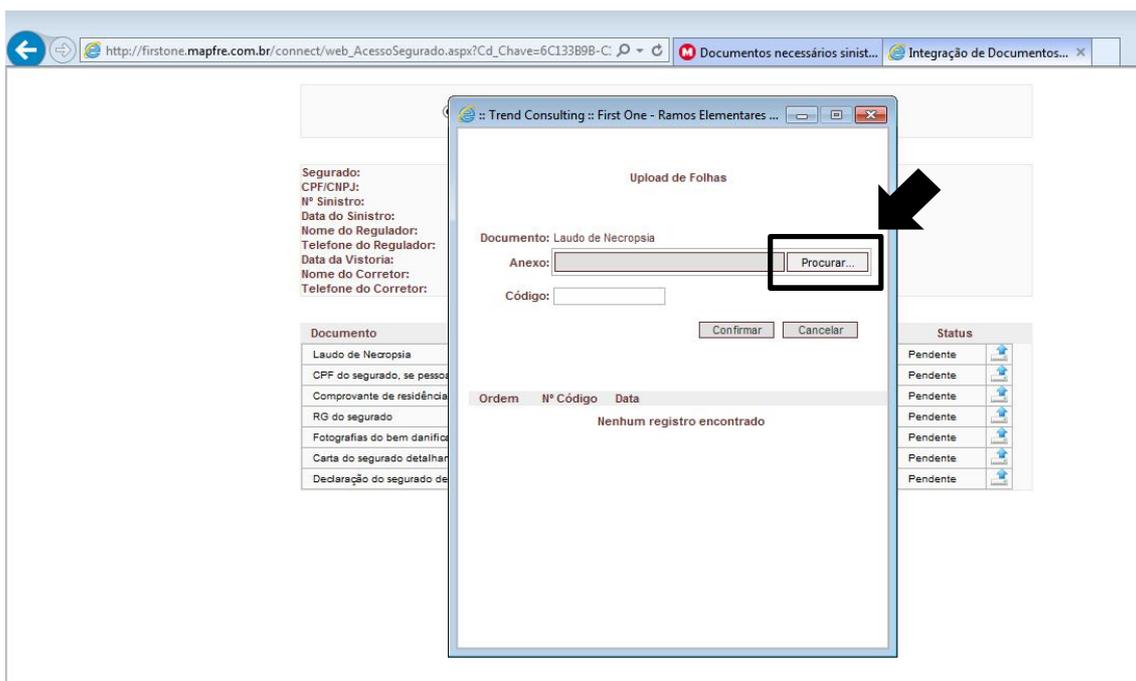


Enviar e Consultar Documentos Solicitação de Informação e Reclamação

Segurado:
CPF/CNPJ:
Nº Sinistro:
Data do Sinistro:
Nome do Regulador:
Telefone do Regulador:
Data da Vistoria:
Nome do Corretor:
Telefone do Corretor:

Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status
Laudo de Necropsia	08/06/2016			Pendente 
CPF do segurado, se pessoa física (cópia)	08/06/2016			Pendente 
Comprovante de residência do segurado (cópia)	08/06/2016			Pendente 
RG do segurado	08/06/2016			Pendente 
Fotografias do bem danificado	08/06/2016			Pendente 
Carta do segurado detalhando causa/consequências do sinistro	08/06/2016			Pendente 
Declaração do segurado de inexistência de outros seguros	08/06/2016			Pendente 

h) Em seguida, irá aparecer uma tela para procurar o documento, clique em “Procurar”:



Upload de Folhas

Documento: Laudo de Necropsia

Anexo: **Procurar...**

Código:

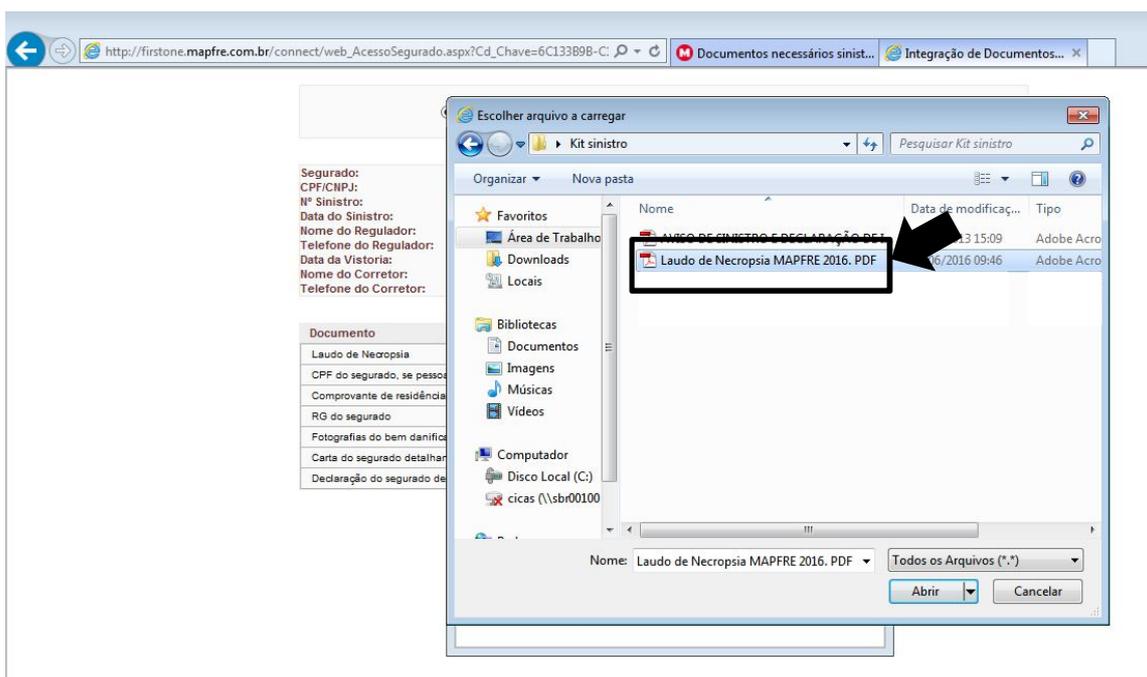
Confirmar Cancelar

Documento
Laudo de Necropsia
CPF do segurado, se pesso
Comprovante de residência
RG do segurado
Fotografias do bem danific
Carta do segurado detalhar
Declaração do segurado de

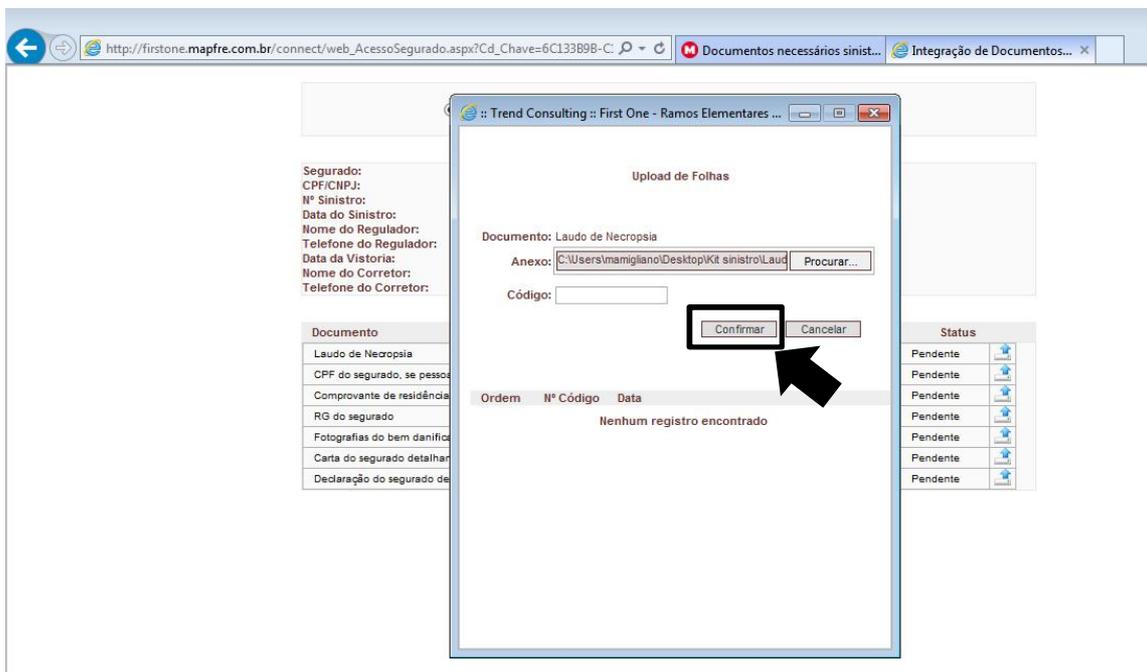
Ordem	Nº Código	Data
Nenhum registro encontrado		

Status
Pendente 
Pendente 
Pendente 
Pendente 
Pendente 
Pendente 
Pendente 

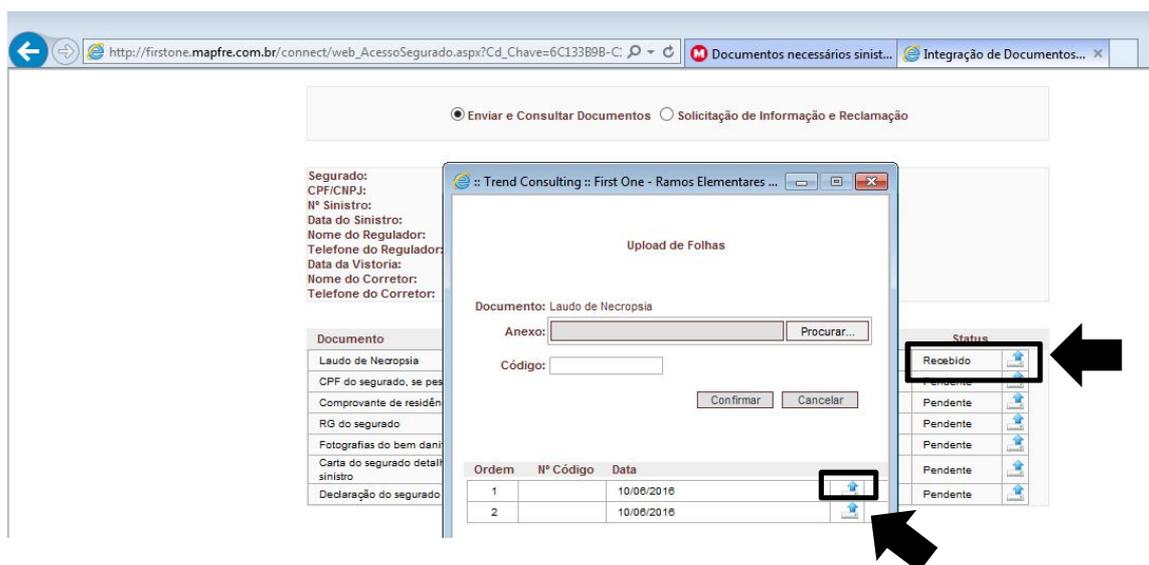
i) Busque o documento pendente no seu computador e clique em “Abrir”:



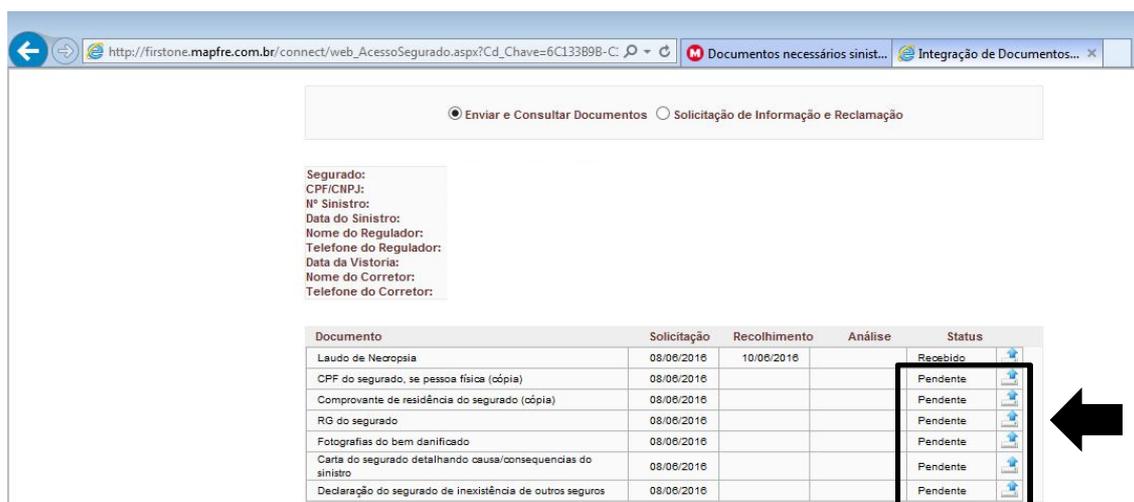
j) Após escolher o arquivo clique em Confirmar:



k) O Status atualizará para: "Recebido"



l) Repita o mesmo procedimento para todos os documentos cujo status está como pendente até que todos os documentos constem como "Recebido":



OBS: Em documento cujo status está como "Baixado", não é permitida a indexação de documentos.

Descrição dos Status:

1. Pendente: documento solicitado e aguardando indexação;
2. Recebido: documento já indexado pelo segurado/corretor;
3. Baixado: documento dispensado pela seguradora, não necessita ser indexado;

7) ACOMPANHAMENTO DO SINISTRO

Informações sobre o andamento do processo podem ser obtidas junto ao corretor ou entrando em contato com a Central de Atendimento.

Somente após o recebimento de **todos os documentos solicitados** pela Seguradora o processo de análise e finalização do sinistro será iniciado.

- Durante a análise do sinistro, caso necessário, a Seguradora poderá solicitar documentação complementar.

- A seguradora tem um prazo de 30 dias corridos (contados a partir da entrega e validação do último documento obrigatório) para conclusão da análise e emissão de um parecer final, seja ele o Demonstrativo de Cálculo, gerado quando o processo é deferido e há indenização a receber, ou a Carta Negativa, quando o processo foi indeferido e não há indenização a receber.

8) SOLICITAÇÃO DE REANÁLISE

Caso o parecer final do processo esteja em desacordo com suas expectativas, o segurado poderá solicitar a reanálise do processo. Para tanto, é necessário que entre em contato com seu corretor para preencher e enviar à Seguradora o formulário de solicitação de reanálise.



Canais de Contato:

Para saber qual é a situação atual do seu sinistro ligue para a Central de Atendimento ao Cliente através dos telefones: **11 - 4002-1000**; **0800 – 7751000**; e **11 – 4004 – 0101**, tendo em mãos o n° do **CPF do Segurado** e **número do sinistro**, acessar as informações diretamente pelo site www.mapfre.com.br, conforme orientações deste manual, ou ainda entrar em contato com o seu Corretor de Seguros ou sucursal que lhe atende.

MODELOS:

AVISO DE SINISTRO PECUÁRIO

LAUDO DE NECROPSIA

REGISTRO FOTOGRÁFICO

AVISO DE SINISTRO E DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS

Eu, _____ portador do CPF nº _____,
domiciliado no (Endereço) _____, município/UF
_____ na qualidade de proprietário, venho por meio desta
informar a ocorrência de sinistro de (nº animais) _____ animais da espécie _____, raça(s)
_____, pelagem(ens) _____,
sexo(s) _____, idade(s) _____, cujo(s) número(s)
de brinco(s) é(são) _____. Ocorrido no dia
____/____/____ às ____h ____min e segurado pela apólice nº _____.

Descrição do Sinistro:

() Declaro ainda, sob as penas da lei, que não possuo outro seguro em vigor para os bens ora atingidos pelo sinistro junto a outra seguradora, bem como estou ciente de que a constatação da existência de outra(s) apólice(s) para os bens ora sinistrados, em vigor na data do sinistro, poderá tornar o presente sinistro sem cobertura, além das implicações legais a que estarei sujeito;

() Possuo outra apólice cobrindo os mesmos bens atingidos no sinistro em questão:

Seguradora: _____

Apólice: _____

Autorizo a Seguradora a creditar na minha conta corrente, abaixo especificada, indenização decorrente do sinistro supracitado, caso haja.

Banco: _____

Agência: _____

Conta: _____

CPF: _____

Município/UF

Data

(Nome do Segurado)

(Assinatura)

LAUDO DE NECROPSIA
IDENTIFICAÇÃO

1. Nome do Proprietário

2. Nome da Propriedade

3. Município / Cidade / Estado

4. Espécie

5. Raça

6. Pelagem

7. Idade (em meses)

8. Sexo

9. Numero do brinco (original e MAPFRE / SISBOV)

() Macho () Fêmea

DADOS ZOOTÉCNICOS10. Produção de leite
(Litros por dia L/d)11. Dias em lactação
(0, 30, 45, 90, 120...)12. Número de partos
(1, 2, 3, 4, 5...)13. ECC
(1 a 5 ou 1 a 10)**HISTÓRICO CLÍNICO E TRATAMENTOS**

14. O(a) Médico(a) Veterinário(a) acompanhou o quadro clínico antes do óbito do animal? () SIM () NÃO

15. Qual a data da primeira visita do(a) Médico(a) Veterinário(a)? ____/____/____

16. O que foi relatado pelo proprietário antes do óbito do animal?

17. Qual o tratamento realizado (medicamento / dose) ou abordagem cirúrgica antes do óbito do animal?

18. Outras observações:

NECROPSIA

19. Data do ÓBITO

____/____/____

20. Data da NECROPSIA

____/____/____

21. Exame **EXTERNO**:

a) Mucosas	Coloração	Secreção (Tipo e Volume)
Oculares	_____	_____
Vaginal	_____	_____
Nasal	_____	_____
Bucal	_____	_____

b) Presença de ECTORAPASITAS? () SIM () NÃO

Qual? _____

Infestação: () ALTA () MÉDIA () BAIXA

22. Outras observações (prolapso, fraturas, escaras de decúbito, cicatrizes etc):

23. Exame **INTERNO**:

(Marcar os órgãos / regiões com laterações)

() Cavidade Abdominal	() Fígado, Visícula Biliar e Ductos	() Articulações
() Cavidade Torácica	() Retículo, Rúmen, Omaso e Abomaso	() Meninges, Cérebro
() Língua, Faringe e Esôfago	() Duodeno, Jejuno, íleo,	Bulbo e Cerebelo
() Laringe e Traqueia	Ceco, Colon e Reto	() Musculatura
() Pulmões	() Rins	() Outros
() Coração	() Vesícula Urinária	_____
() Baço e Omento	() Útero ou Testículos	_____

A seguir, descreva as alterações constatadas na superfície extrema e de corte do órgão ou na mucosa e conteúdo quanto a TAMANHO, COLORAÇÃO, ASPECTO, CONSISTÊNCIA, VOLUME etc.

Tamanho:

Coloração:

Tipo/ Aspecto:

Consistência:

Volume:

Outras observações:

24. O que causou o óbito do animal (*causa mortis*)?

25. Conclusões:

26. Outras observações:

Nome do(a) Médico(a) Veterinário(a): _____

Telefones e e-mail de contato do(a) Médico(a) Veterinário(a):

1) () () – ()

2) () () – ()

E-mail: _____

Município / UF

_____/_____/_____

Data

Carimbo com CRMV e assinatura do(a) Médico(a) Veterinário(a)

MODELO REGISTRO FOTOGRÁFICO

1) Fotografias nítidas e coloridas evidenciando animal no **local do sinistro**:

As fotografias devem mostrar o local do sinistro, o mais distante possível do animal, nas quais é possível visualizar o ambiente e o animal em órbita.

Isso permite a Seguradora avaliar os fatos envolvidos no evento.



2) Fotografias nítidas e coloridas evidenciando o **brinco** da Seguradora na orelha do animal:

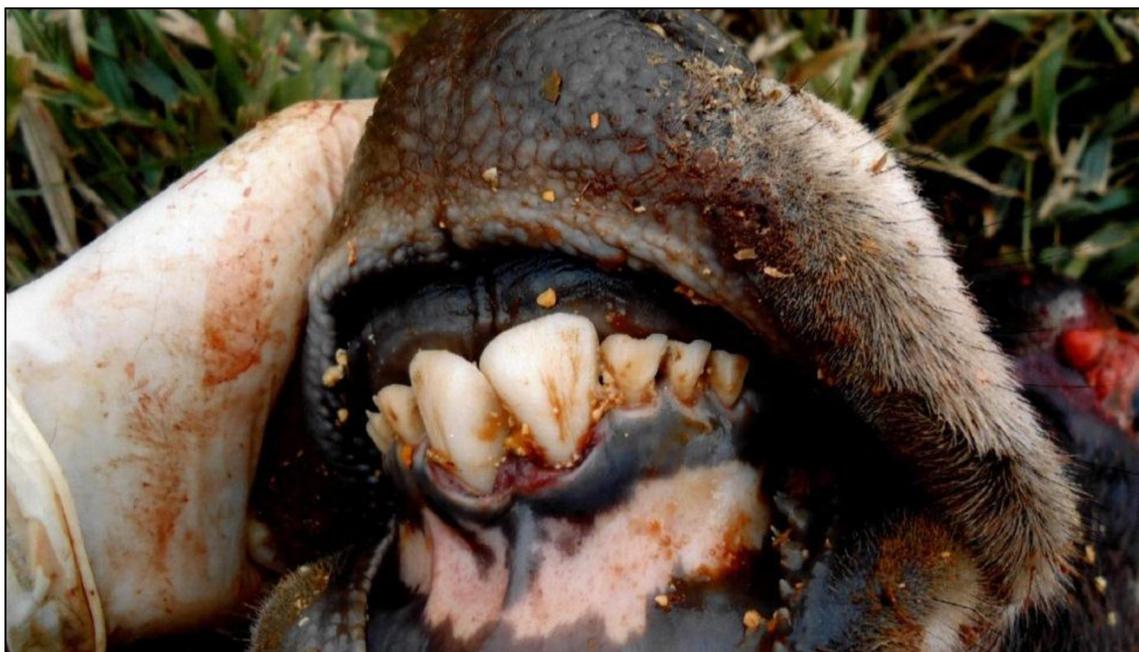
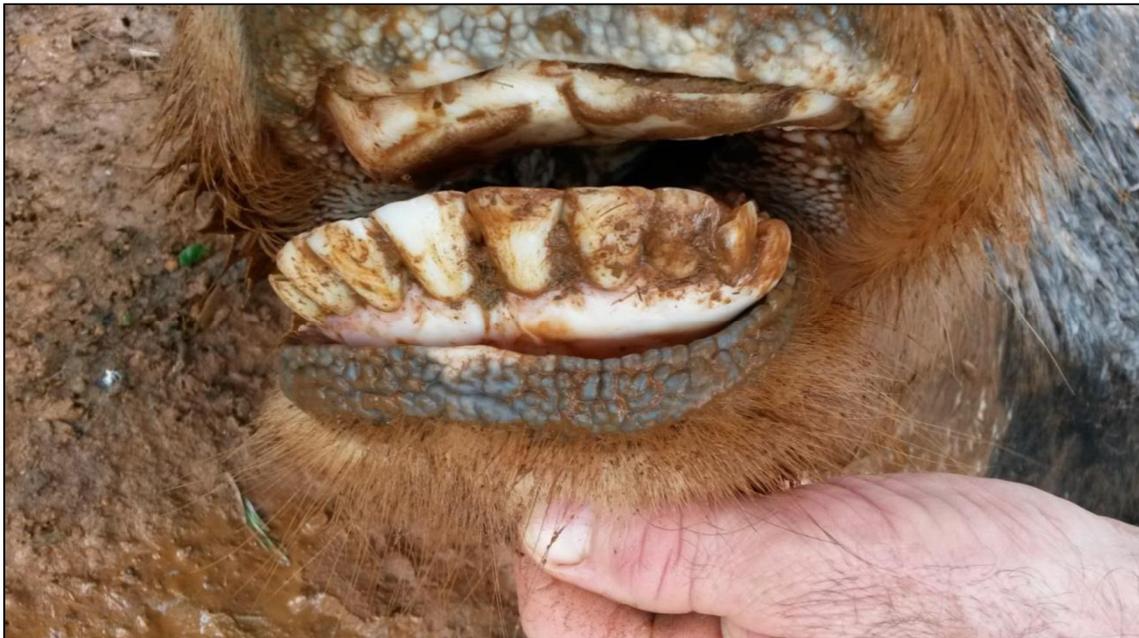
As fotografias devem mostrar claramente o número do brinco do animal (brinco do produtor, brinco da Seguradora MAPFRE e/ou brinco do SISBOV). O brinco não deve ser retirado.

A nitidez das fotografias é fundamental para que a Seguradora identifique o animal segurado. Isso permite a Seguradora certificar-se de forma inequívoca de que o animal é de fato segurado.



3) Fotografia dos **dent**es incisivos inferiores:

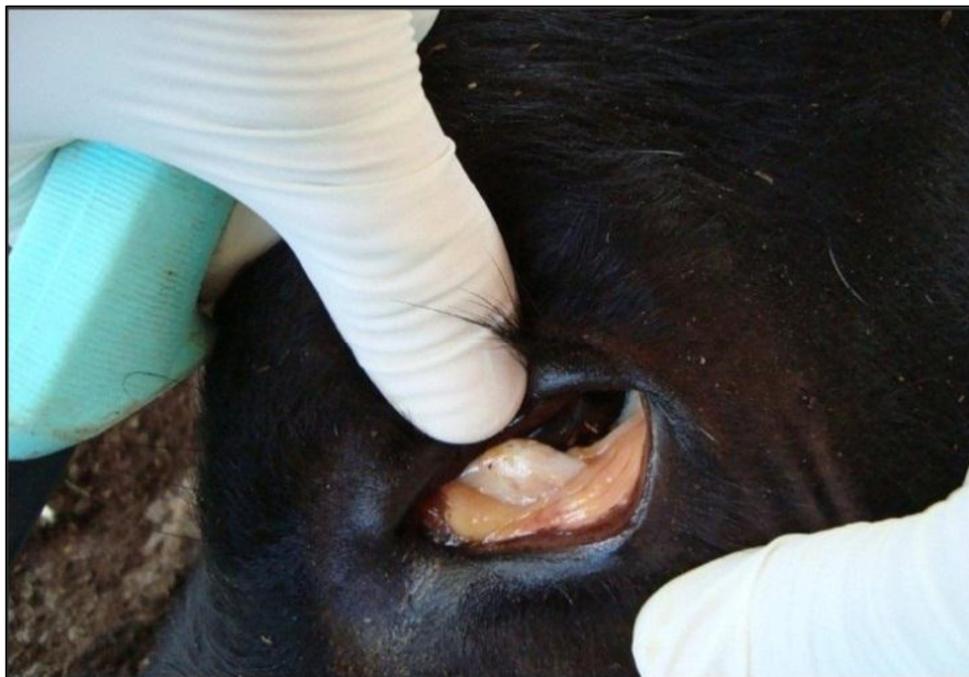
As fotografias devem mostrar claramente o crescimento dos dentes incisivos inferiores. Isso possibilita a Seguradora avaliar a idade do animal que veio a óbito.



4) Fotografias do exame **EXTERNO** do animal:

As fotografias devem evidenciam as alterações externas do animal descritas no laudo de necropsia como:

- Mucosas Ocular, Vaginal, Nasal e Bucal;

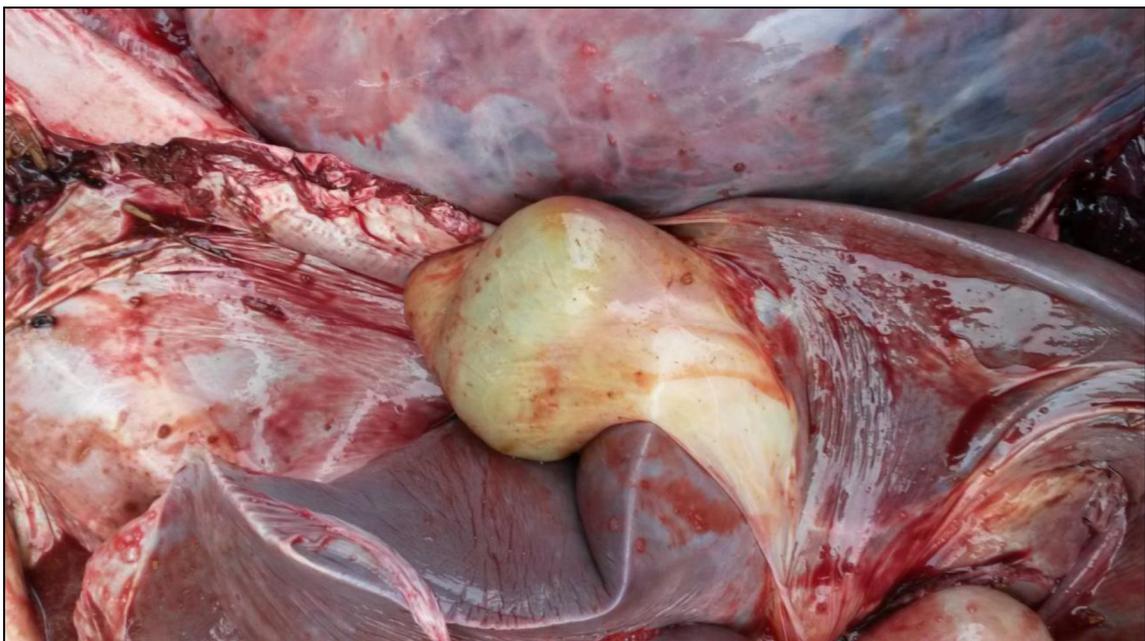


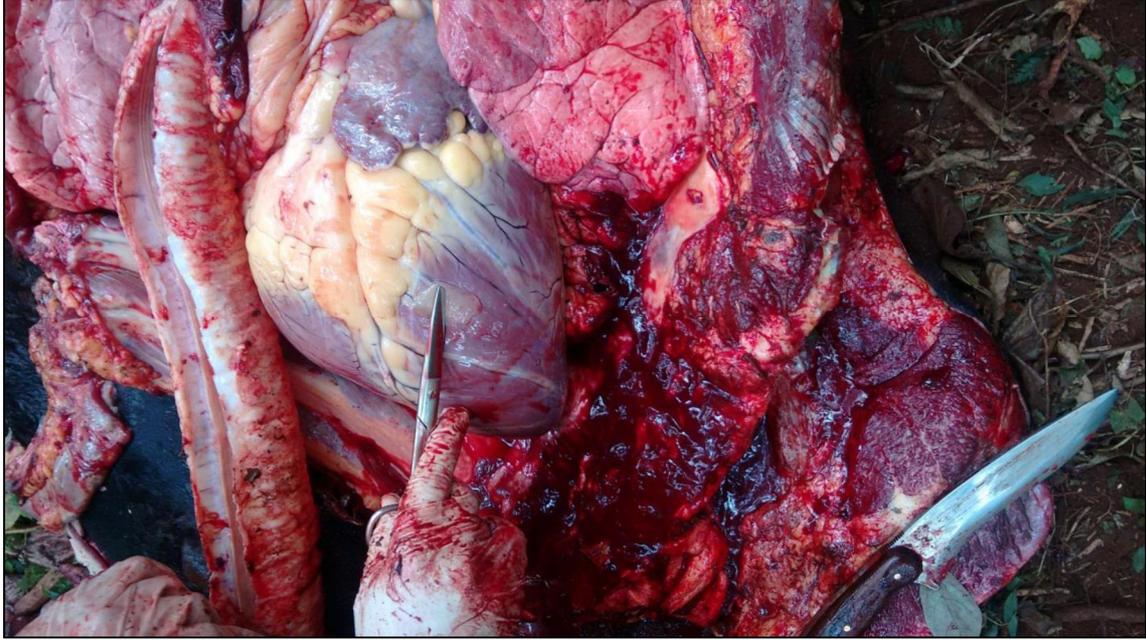
5) Fotografias da **INTERNAS** do animal, fotografias da **NECROPSIA**:

a) As fotografias devem evidenciar a necropsia realizada e todos os órgãos avaliados pelo médico veterinário.

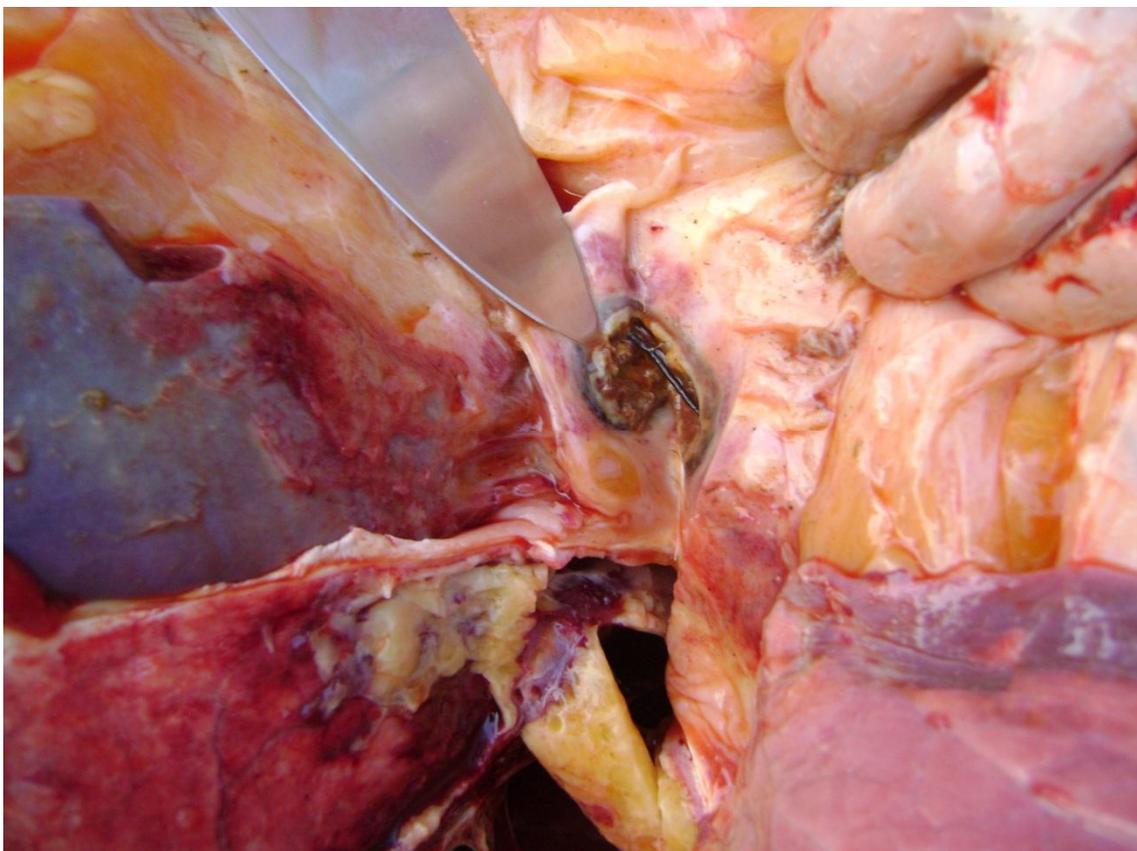
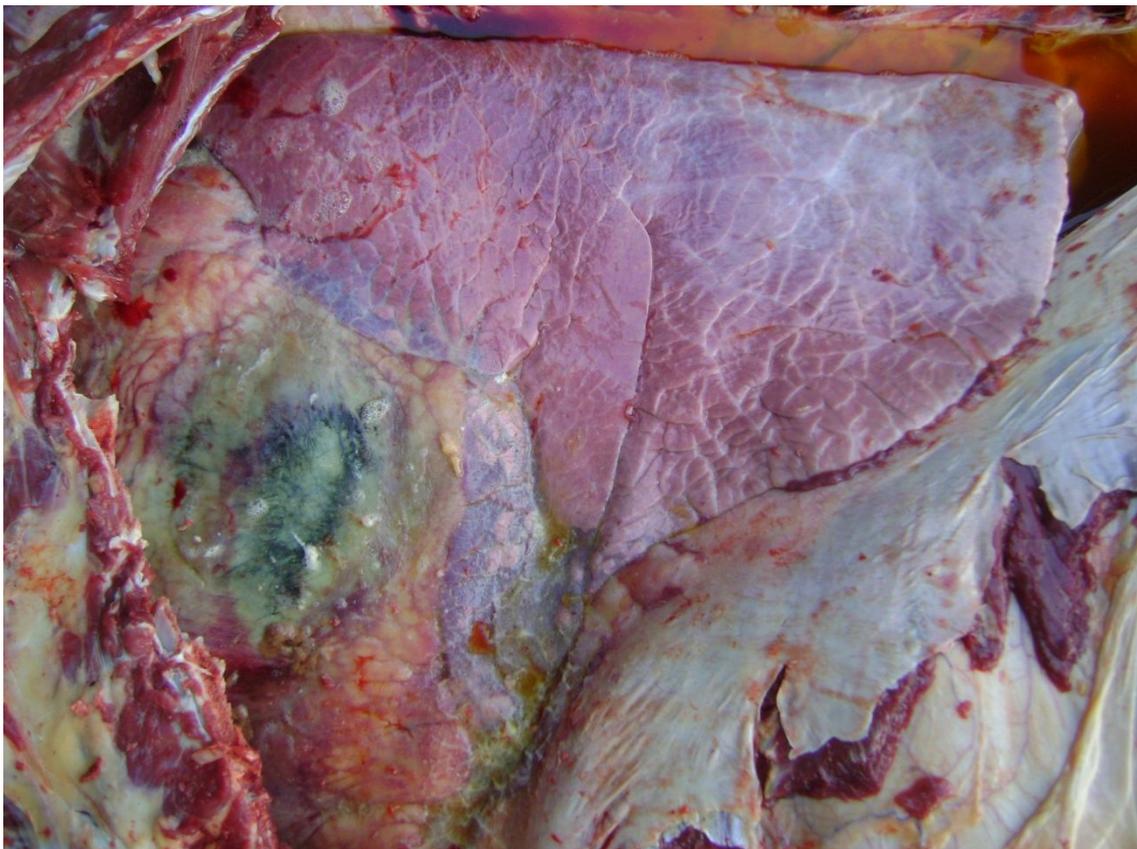


b) Em seguida, deve ser fotografado cada órgão analisado pelo(a) Médico(a) Veterinário(a) e evidenciando as alterações:





c) Se a causa da morte do animal for a ingestão de Corpo Estranho, o **objeto** deve se apresentado nas fotografias:



- d) Caso não haja necessidade da necropsia, as fotografias devem evidenciar a **causa da morte** do animal, como por exemplo óbito por Prolapsos ou acidente ofídico (picada de cobra):

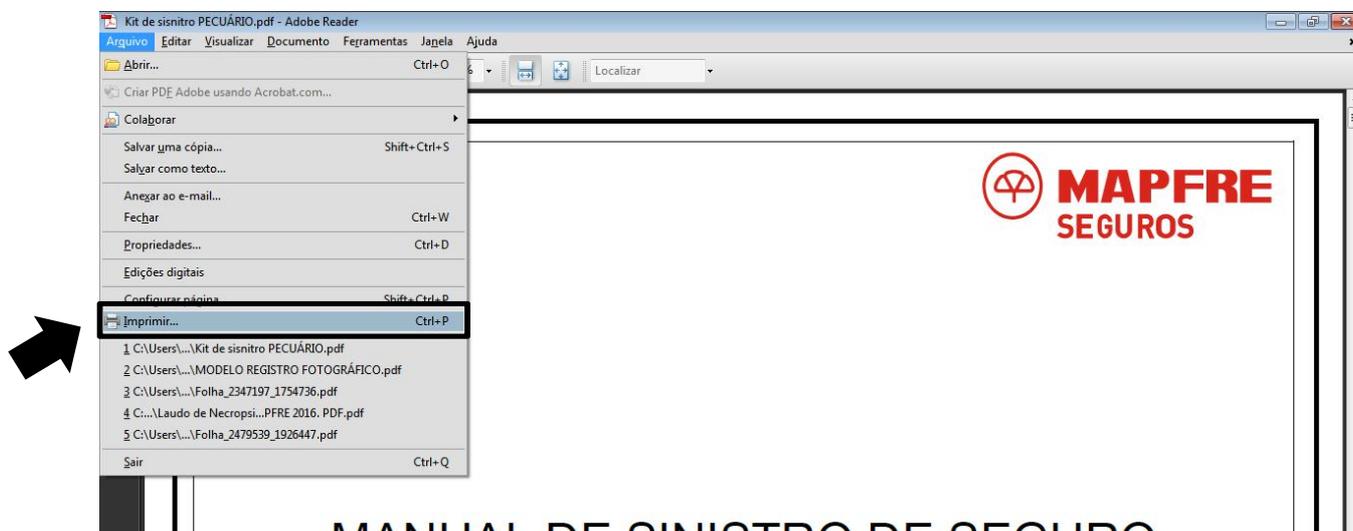


PASSO A PASSO PARA IMPRIMIR APENAS O AVISO DE SINISTRO E LAUDO DE NECROPSIA

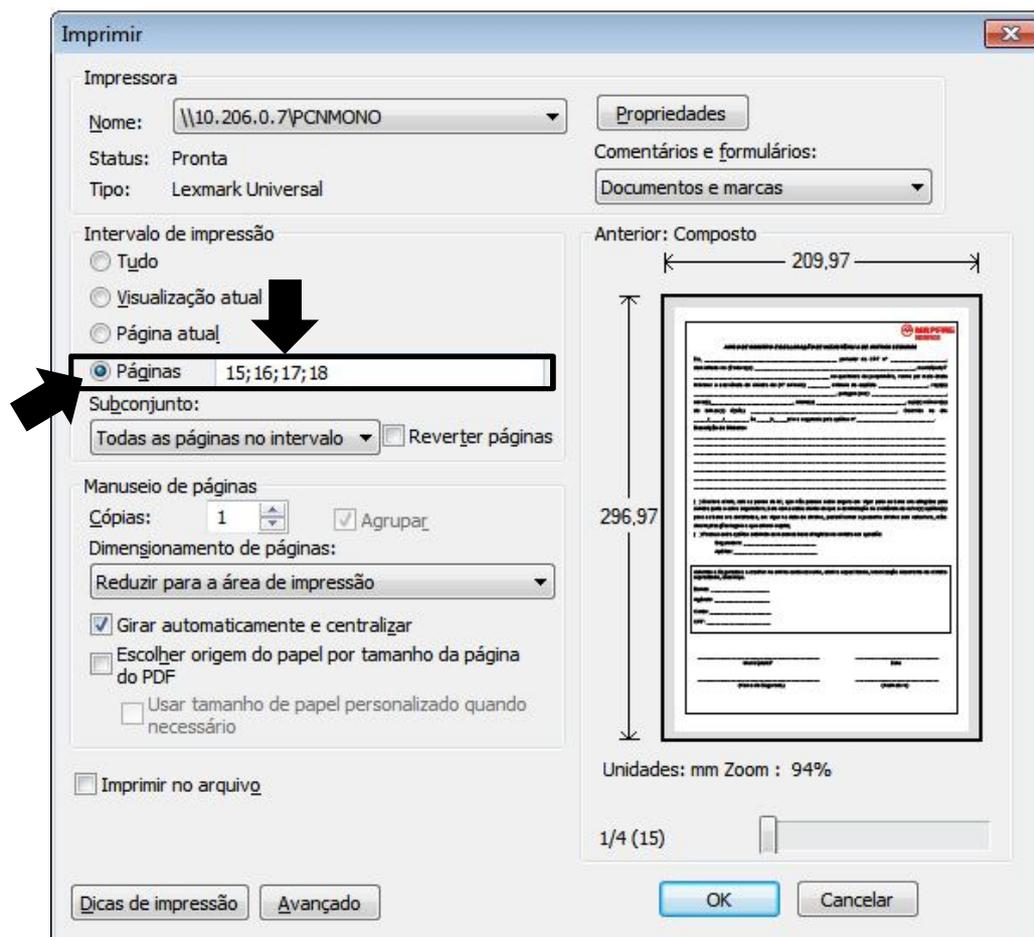
1) Ao abrir seu Kit de Sinistro Pecuário, clique em “Arquivo”:



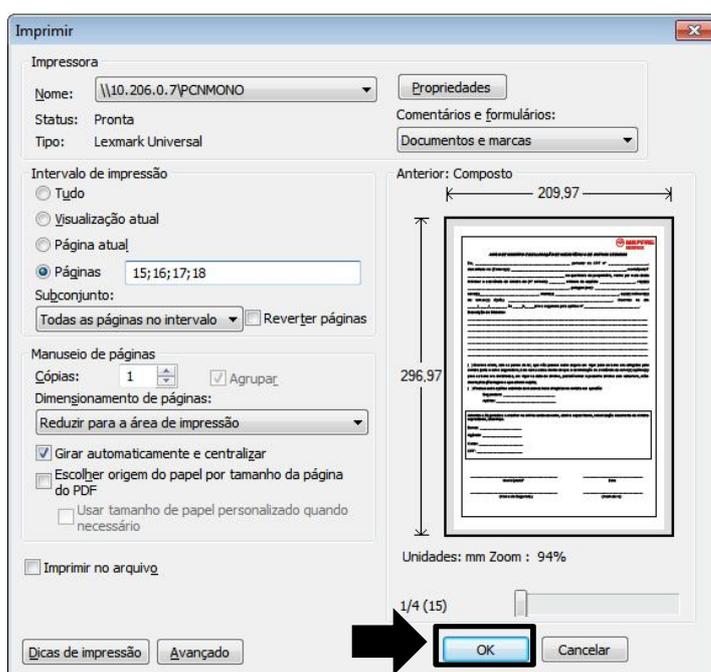
2) Nas opções que aparecerão abaixo, clique em “Imprimir”:



3) Na página de Impressão, selecione a opção “Páginas” e digite 15;16;17;18 (separados apenas por ponto e vírgula, sem espaço):



4) Clique em “OK”:



MANUAL DE SINISTRO DE SEGURO PECUÁRIO (GUIA RÁPIDO)

Neste Guia Rápido do sinistro Pecuário estão contidos os procedimentos para o atendimento do seu sinistro, assim como toda a documentação necessária que deve ser entregue para análise do processo.

Como abrir o sinistro?

1) Ligar no SIM 24 horas com os documentos abaixo em mãos:

- Nome completo do Segurado;
- Numero do CPF;
- Motivo da morte do animal;
- Data e hora em que o animal faleceu.

2) Solicitar Médico(a) Veterinário(a) para:

- Realização da necropsia;
- Preenchimento do Laudo de necropsia;

3) Realizar fotografias coloridas e nítidas do animal e da necropsia realizada contendo:

- Local do sinistro;
- Caracterização do animal;
- Fotografia do brinco do animal, da Seguradora MAPFRE e/ou SISBOV;
- Alterações clínicas observadas;
- Alterações patológicas internas do animal durante a necropsia.

4) Indexar a documentação pessoal obrigatória:

a) Cópia do CPF ou CNPJ;

- Cópia do RG;
- Cópia do Comprovante de Residência;

b) Aviso de sinistro e declaração de inexistência de outros seguros para o animal que veio a óbito;

- Laudo de necropsia devidamente preenchido, assinado e carimbado por Médico Veterinário;
- Fotografias nítidas e coloridas da necropsia que evidenciem as alterações descritas no laudo de necropsia;
- Comprovante de vacinação em casos de morte decorrente de doenças epidemiológicas. (Modelos de Aviso de Sinistro e Laudo de Necropsia estão disponíveis no Kit de Sinistro)

Esta documentação poderá ser anexada no seu sinistro pelo site da MAPFRE ou entregue ao seu Corretor. É importante ressaltar que o sinistro só será analisado quando todos os documentos citados nos itens anteriores forem entregues.



Canais de Contato:

Para saber qual é a situação atual do seu sinistro ligue para a Central de Atendimento ao Cliente através dos telefones: **11 - 4002-1000**; **0800 – 7751000**; e **11 – 4004 – 0101**, tendo em mãos o nº do **CPF do Segurado** e **número do sinistro**, acessar as informações diretamente pelo site www.mapfre.com.br, conforme orientações deste manual, ou ainda entrar em contato com o seu Corretor de Seguros ou sucursal que lhe atende.