

Manual de Sinistros de Seguros Rurais

(Kit de Sinistro)

503 - Pecuário

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

Sumário

INSTRUÇÕES PARA AVISO E ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO	3
ANEXO I –LISTA DE DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PARA ANÁLISE.....	6
ANEXO II –MODELO DE AVISO DE SINISTRO E DECLARAÇÃO DE INDEXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS..	11
ANEXO III – MODELO DE LAUDO DE NECROPSIA	12
ANEXO IV – MODELO DE FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE REANÁLISE	15
ANEXO V – MODELO DE REGISTRO FOTOGRÁFICO	16

INSTRUÇÕES PARA AVISO E ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO

O Manual de Sinistro foi criado para facilitar e agilizar os processos em caso de sinistro. Nele estão contidos os procedimentos e prazos para o atendimento a seu sinistro, assim como toda a documentação que deve ser entregue para análise do processo.

Passo 1 – Comunicado do Sinistro

Imediatamente após a ocorrência do sinistro, entre em contato a Central de Atendimento da Mapfre Seguros por meio dos telefones 0800 77 50101 ou (011) 4004-0101, tendo em mãos as informações abaixo:

- ✓ Nome completo e CPF do segurado;
- ✓ Número da apólice de seguro;
- ✓ Data de ocorrência do sinistro;
- ✓ Causa da morte do animal (*Causa Mortis*);
- ✓ Telefones para contato com o segurado (celular e fixo);
- ✓ E-mail do segurado;

Passo 2 – Visita do(a) Médico(a) Veterinário(a)

Assim que 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.

Passo 3 – Necropsia com Registro Fotográfico

Após a morte do animal, deverá ser realizada a necropsia, que é uma série de procedimentos e observações realizadas pelo médico veterinário. Durante a necropsia os órgãos que sofreram alterações deverão ser expostos e fotografados, com o objetivo de determinar o que provocou a morte do indivíduo.

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 além do preenchimento completo do LAUDO DE NECROPSIA pelo(a) Médico(a) Veterinário(a).

O laudo de necropsia e as fotografias são itens OBRIGATÓRIOS para a análise do sinistro. O modelo do laudo de necropsia e dos registros fotográficos está disponível nos **Anexo III e V** desse documento.

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.

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

O registro fotográfico deve registrar toda dinâmica do evento como:

- ✓ Local do sinistro,
- ✓ Caracterização do animal,
- ✓ Caso haja brinco da propriedade ou SISBOV na orelha do animal, fotografar a 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 (**Anexo V**).

OBS: É fundamental que as fotografias sejam nítidas e coloridas.

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 (Diarreia viral bovina) e
- ✓ Ceratoconjutivite.

Passo 4 – Entrega de Documentos

A documentação deve ser enviada pelo site www.mapfre.com.br. Na impossibilidade de envio via site, a documentação deve ser entregue ao seu Corretor de Seguros que fará a indexação dos documentos necessários através do site.

- Decorridos **60 dias sem o recebimento de todos os documentos solicitados** pela seguradora, o sinistro será encerrado administrativamente.
- Toda documentação necessária para análise do sinistro está disponível no **Anexo I** desse documento.

Passo 5 – Análise e Encerramento do Sinistro

Somente após o recebimento de **todos os documentos solicitados** pela seguradora será iniciado o processo de análise.

- Durante a análise do sinistro, caso necessário, a seguradora solicitará documentação complementar. Esta informação ficará disponível na pasta “Outros” presente na lista de documentação obrigatória localizada

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

na área de Envio de Documentos disponível no site da Mapfre. A solicitação será feita por e-mail ao Segurado/Corretor e o documento deverá ser indexado na lista de documentos obrigatórios. Você poderá verificar essa informação fazendo a consulta no site ou através de seu corretor de seguros ou ainda entrando em contato com a Central de Atendimento.

- A seguradora tem um prazo **de 30 dias** para conclusão da análise e emissão de um parecer final, pagamento ou não da indenização, **após o recebimento completo da documentação.**
- O parecer final com o resultado da análise será informado ao segurado/corretor através de Carta enviada para o e-mail cadastrado na contratação da apólice ou informado pelo segurado no momento do comunicado do sinistro.

Passo 6 – Acompanhamento do Sinistro

- Para saber qual é a situação atual do seu sinistro, basta ligar para a Central de Atendimento aos Clientes por meio dos telefones 0800 77 50101 ou (011) 4004-0101 tendo em mãos o nº do CPF e o número do sinistro, ou diretamente pelo site www.mapfre.com.br.

Passo 7 – Solicitação de Reanálise

- Caso não concorde com o parecer final da Seguradora, entre em contato com seu Corretor de Seguros ou Sucursal que lhe atende, e preencha o formulário de Solicitação de Reanálise, informando os motivos do pedido de reanálise, bem como novos fatos e/ou documentos que julgue necessários.
- Caso prefira, acesse nosso site e busque em Modelos de Formulários, o documento Solicitação de Reanálise, e envie por meio do site ou entregue diretamente para o seu Corretor de Seguros, ou sucursal.
- O modelo de declaração para solicitação de reanálise do sinistro está disponível no **Anexo IV** desse documento.

ANEXO I –LISTA DE DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PARA ANÁLISE

Documentação obrigatória para todos os sinistros Pecuário:

- Formulário de aviso de sinistro, devidamente preenchido e assinado pelo segurado;
- Cópia do CPF e RG do segurado;
- Cópia do comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de seis meses anteriores a ocorrência;
- Cópia do CNPJ, Contrato social e suas alterações (Pessoa Jurídica);
- Declaração de inexistência de outros seguros;
- Laudo de Necropsia devidamente preenchido, assinado e carimbado por um(a) Médico(a) Veterinário(a) com CRMV vigente;
- Fotografias nítidas e coloridas do animal sinistrado;

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

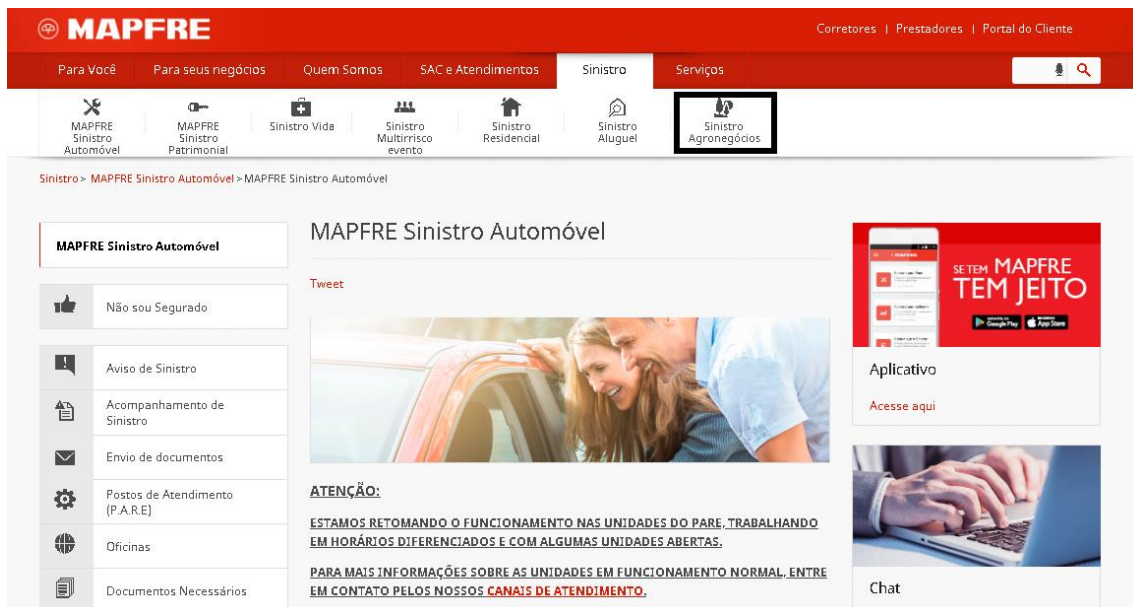
Para **cada animal sinistrado, um sinistro** deverá ser comunicado. Vale ressaltar que cada animal deverá ter seu próprio laudo de necropsia e suas fotografias.

ANEXO II – INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.

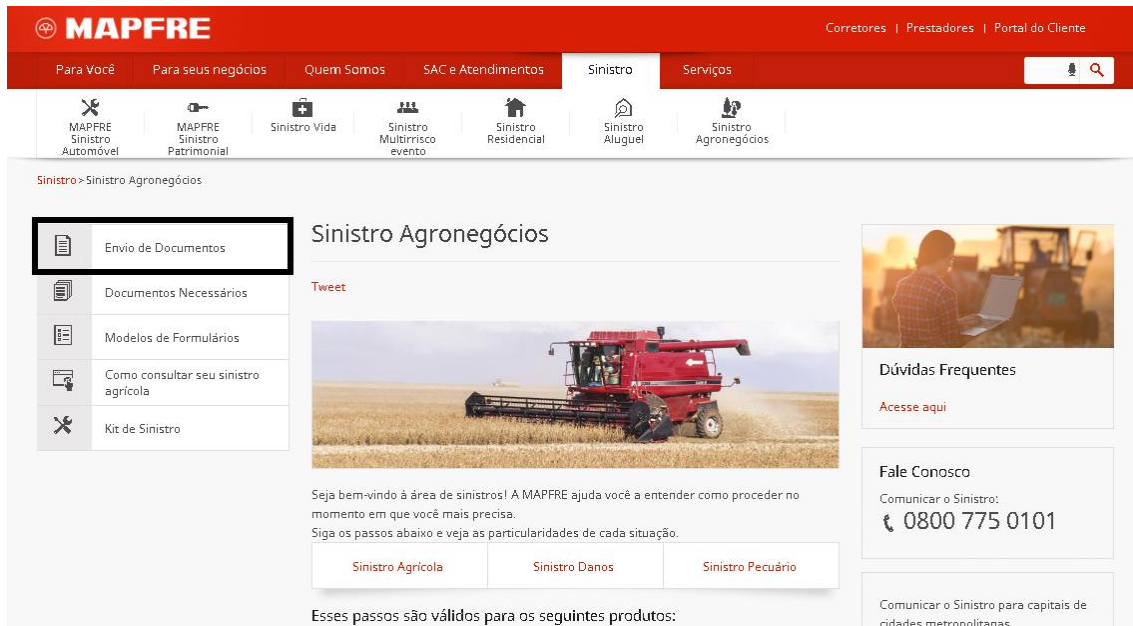


2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



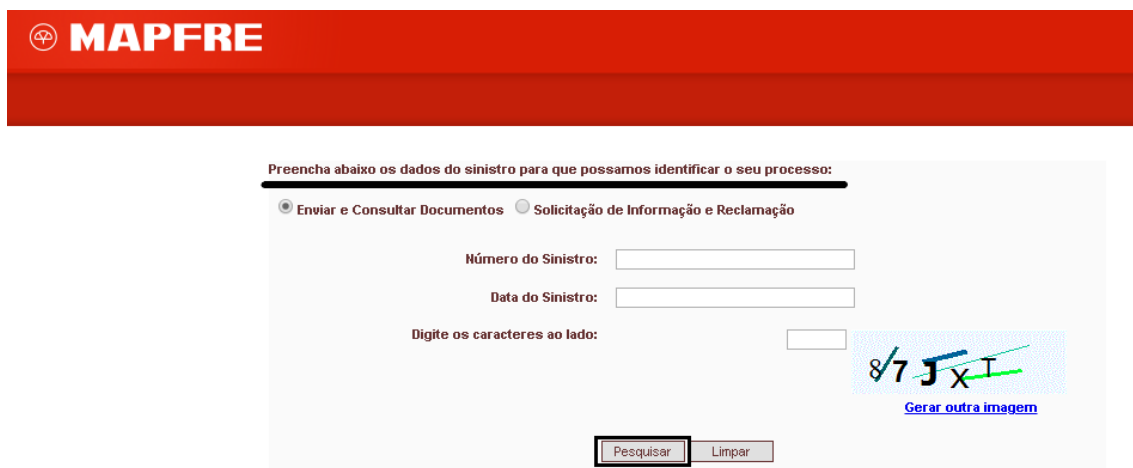
Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.



The screenshot shows the MAPFRE website interface. At the top, there is a navigation bar with the MAPFRE logo and the text 'Corretores | Prestadores | Portal do Cliente'. Below this, there are several menu items: 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimento', 'Sinistro', and 'Serviços'. The 'Sinistro' menu is active, and a sub-menu is displayed with icons for 'MAPFRE Sinistro Automóvel', 'MAPFRE Sinistro Patrimonial', 'Sinistro Vida', 'Sinistro Multirrisco evento', 'Sinistro Residencial', 'Sinistro Aluguel', and 'Sinistro Agronegócios'. The main content area is titled 'Sinistro Agronegócios' and features a sidebar with a list of links: 'Envio de Documentos' (highlighted with a black box), 'Documentos Necessários', 'Modelos de Formulários', 'Como consultar seu sinistro agrícola', and 'Kit de Sinistro'. The main content includes a tweet, a large image of a red combine harvester in a field, and a welcome message: 'Seja bem-vindo à área de sinistros! A MAPFRE ajuda você a entender como proceder no momento em que você mais precisa. Siga os passos abaixo e veja as particularidades de cada situação.' Below the message are three buttons: 'Sinistro Agrícola', 'Sinistro Danos', and 'Sinistro Pecuário'. On the right side, there are sections for 'Dúvidas Frequentes' (with a link 'Acesse aqui'), 'Fale Conosco' (with the phone number '0800 775 0101'), and a note about communication for metropolitan capitals.

4. Preencha os dados solicitados.
A data do sinistro é a data de ocorrência do evento.
4.1. Clicar em “Pesquisar”.



The screenshot shows the MAPFRE website interface for searching a claim. At the top, there is a red banner with the MAPFRE logo. Below this, there is a section titled 'Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:'. There are two radio buttons: 'Enviar e Consultar Documentos' (selected) and 'Solicitação de Informação e Reclamação'. Below the radio buttons, there are three input fields: 'Número do Sinistro:', 'Data do Sinistro:', and 'Digite os caracteres ao lado:'. To the right of the third input field, there is a CAPTCHA image showing the characters '87 J X I' and a link 'Gerar outra imagem'. At the bottom, there are two buttons: 'Pesquisar' (highlighted with a black box) and 'Limpar'.

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

5. Para a inserir um documento, basta clicar na seta indicada para cima.

Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Declaração de inexistência de outros seguros	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Laudo de Necropsia	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
CPF do segurado, se pessoa física (cópia)	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
Comprovante de residência do segurado (cópia)	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
RG do segurado	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
Fotografias do bem danificado	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Carta do segurado detalhando causa/consequências do sinistro	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Outros	10/08/2020			Pendente	

6. A seguinte tela será exibida, onde o usuário deverá escolher o arquivo a enviar.

Upload
✖

Upload de Folhas

Documento: Outros

Anexo:

Código:

Ordem	Nº Código	Data
Nenhum registro encontrado		

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

7. Após a inserção do documento, será possível visualiza-lo na lista de documentos onde a confirmação se dará pela alteração de status e data de recolhimento.



Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:

Enviar e Consultar Documentos Solicitação de Informação e Reclamação

Segurado: ETIVALDO
CPF/CNPJ:
Nº Sinistro: 49250320000*
Data do Sinistro: 26/06/2020
Nome do Regulador: VISTORIA DISPENSADA
Telefone do Regulador:
Data da Vistoria:
Nome do Corretor: SEGURA
Telefone do Corretor:

Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Declaração de inexistência de outros seguros	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Laudo de Necropsia	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
CPF do segurado, se pessoa física (cópia)	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
Comprovante de residência do segurado (cópia)	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
RG do segurado	10/07/2020	17/07/2020		Baixado	
Fotografias do bem danificado	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Carta do segurado detalhando causa/consequencias do sinistro	10/07/2020	10/07/2020		Recebido	
Outros	10/08/2020	10/08/2020		Recebido	

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

ANEXO III – MODELO DE AVISO DE SINISTRO E DECLARAÇÃO DE INDEXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS.**AVISO DE SINISTRO PECUÁRIO E DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS**

Eu, _____ portador do CPF/CNPJ nº _____,
residente no endereço _____,
Município/UF _____ na qualidade de segurado, venho através
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 Corrente: _____

CPF/CNPJ: _____


Município/UF

Data

Nome do Segurado

Assinatura do Segurado

ANEXO IV – MODELO DE LAUDO DE NECROPSIA.



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. Número do brinco (original e MAPFRE / SISBOV) _____
() Macho () Fêmea

DADOS ZOOTÉCNICOS

10. 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:

1

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 alterações)

() Cavidade Abdominal

() Fígado, Vesícula Biliar e Ductos

() Articulações

() Cavidade Torácica

() Reticulo, Rúmen, Omaso e Abomaso

() Meninges, Cérebro

() Língua, Faringe e Esôfago

() Duodeno, Jejuno, íleo,

Bulbo e Cerebelo

() Laringe e Traqueia

Ceco, Colón 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:

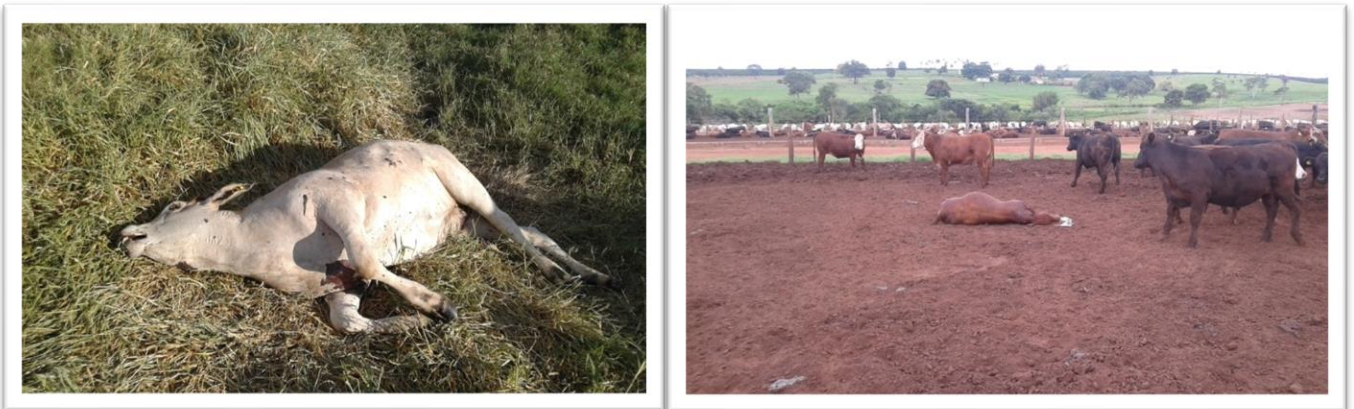
Consistência:

ANEXO VI – MODELO DE 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 seja 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 na orelha do animal (caso haja):

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.



Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

3) Fotografia dos dentes incisivos inferiores:

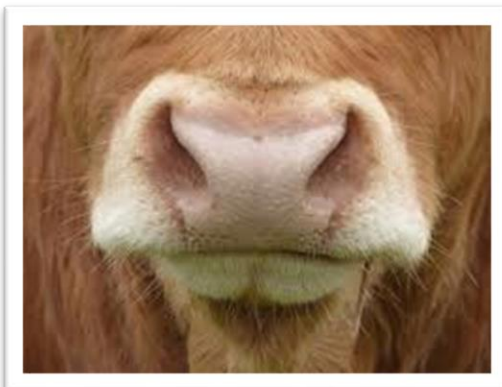
As fotografias devem mostrar claramente o crescimento dos dentes incisivos inferiores. Isso possibilita a Seguradora avaliar a idade do animal que veio a óbito.



4) Fotografias do exame EXTERNO do animal:

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

- Mucosas Ocular, Vaginal, Nasal e Bucal;

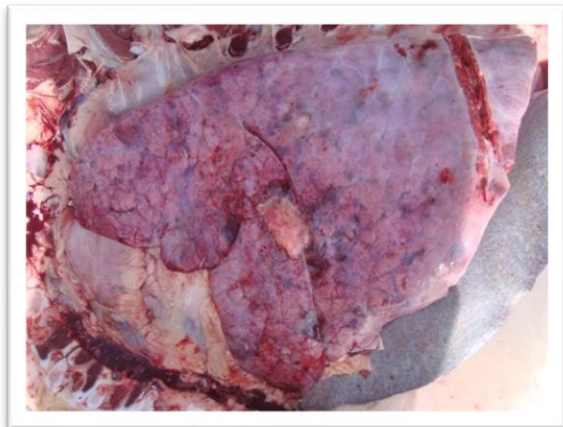
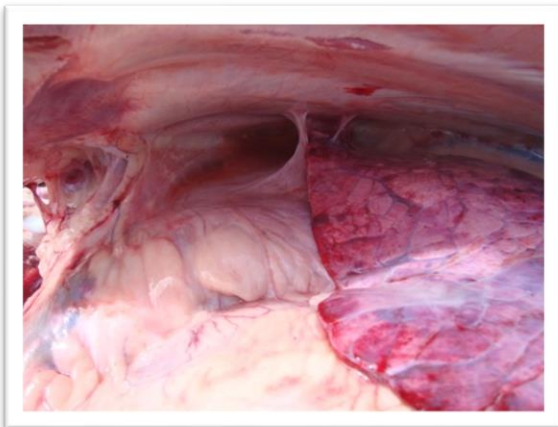


Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

- 5) Fotografias da parte INTERNA e ORGÃOS do animal, fotografias da NECROPSIA:
- a) Nas fotografias iniciais, deve-se evidenciar o animal no momento da necrópsia:

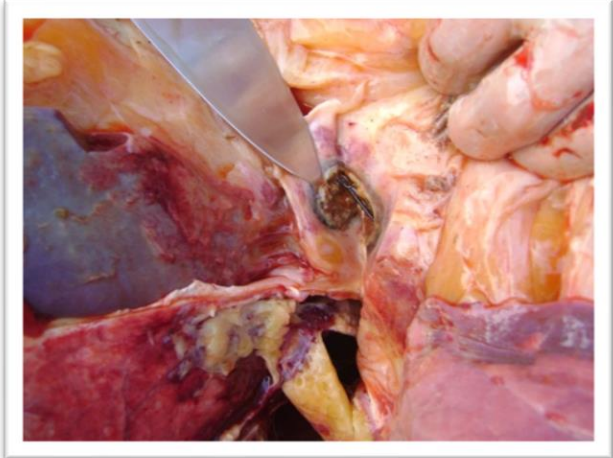
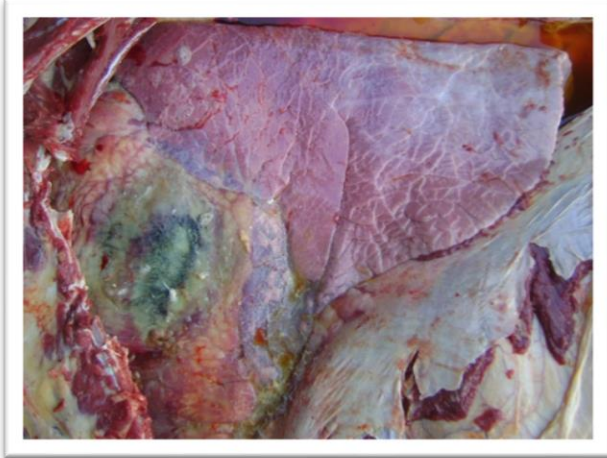


- b) Em seguida, deve ser fotografado cada órgão analisado pelo(a) Médico(a) Veterinário(a) e evidenciar as alterações causadas pela doença que acarretou a morte do animal:



Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

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

