

## PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS ELETRÔNICAS

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


1. Diretamente através de link disponível em site;
2. Através de link disponível no Portal Prestadores;

## 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”

### 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.

**IMPORTANTE:** O número de protocolo (17 dígitos) difere do número do sinistro. O 15º (décimo quinto) dígito do protocolo será um “S” que se refere à Segurado ou um “T” que se refere à Terceiro. Solicitamos que selecione o expediente correto antes de realizar o envio dos documentos.

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.

Segurado  Terceiro

Protocolo:  Ex: 00000000000000000000

Número do Sinistro:  Ex: 00000000000000000000

Informe a Placa:  Ex: 00000000000000000000

CPF/CNPJ:  Ex: 00000000000000000000

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 será 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:

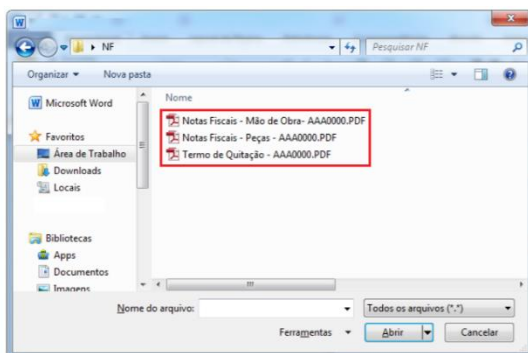
- BOLETINS DE OCORRENCIA
- DECLARAÇÕES
- DOCUMENTOS DE DESPACHANTE
- DOCUMENTOS DE INDENIZAÇÃO INTEGRAL
- DOCUMENTOS DO VEÍCULO (CRLV, NOTA FISCAL, DUT)
- DOCUMENTOS JUDICIAIS
- DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO
- DOCUMENTOS PESSOAIS
- NOTAS FISCAIS - MÃO DE OBRA
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS
- NOTAS FISCAIS - PEÇAS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

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:

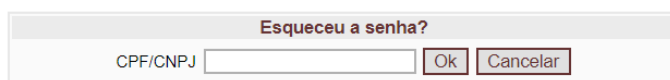
Acesse o site: <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/prestadores/oficinas/> e selecione a opção “Portal Prestadores”



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.

*Importante: O prazo para reenvio da senha é de aproximadamente 2 horas. Aguarde o retorno dentro desse período.*



- 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, solicite acesso através do “Chat Online”

### 2º PASSO:

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



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:



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.

**IMPORTANTE:** O número de protocolo (17 dígitos) difere do número do sinistro. O 15º (décimo quinto) dígito do protocolo será um “S” que se refere à Segurado ou um “T” que se refere à Terceiro. Solicitamos que selecione o expediente correto antes de realizar o envio dos documentos.

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



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.

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.

#### Dados do veículo

Veículo:

Placa:

Segurado/Terceiro:

Data do Sinistro:

Confirmar Dados?

Sim

Não

#### 4º PASSO:

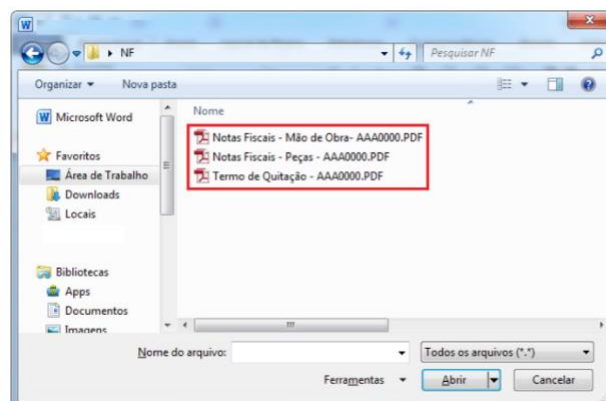
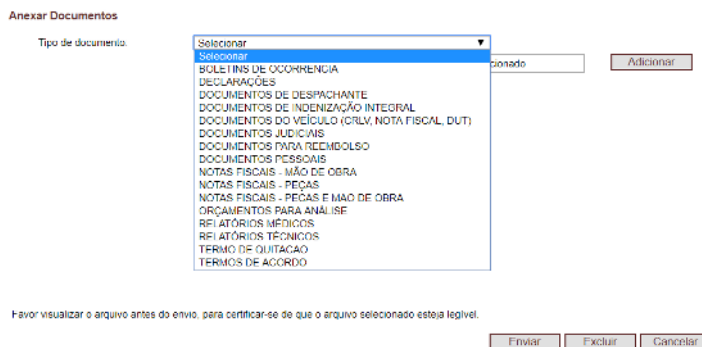
Selecione o tipo de documento que estará sendo enviado:

- 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



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:

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.