

DPVAT Rio de Janeiro, 15 de agosto de 2016.

**CIRCULAR: 014/2016**  
**AOS REQUERENTES DE SINISTROS DPVAT**  
**REF.: ATENDIMENTO DPVAT SITE E TELEFONES**





Prezados Senhores,

Informamos que conseguimos resolver parcialmente o problema sistêmico das informações dos sinistros em nosso banco de dados até o dia **20/07/2016** e o SITE encontra-se disponível. Após esse período estamos junto ao departamento de informática da empresa contratada, tentando uma solução de recuperação de informação ou buscando uma solução temporária sobre andamento de sinistros e em breve informaremos.

**Observação: A empresa continua com dificuldades de disponibilizar informações atualizadas em virtude da situação de mercado. Porém, estamos trabalhando para minimizar esses transtornos.**

Os telefones abaixo estão disponíveis para atendimento conforme nossa Circular 013/2016.

**Central de Atendimento:**

 (21) 2292-8411 / 2292-8289  
 (21) 99117-9808  (21) 98031-9033  (21) 96744-7592  (21) 98888-8716  
 (21) 96559-5800

Como já informado, caso ocorra no futuro melhores condições de informação pelo Mercado DPVAT. Retornaremos imediatamente ao atendimento que marcou nossa trajetória.

Agradecemos pela preferência em nossos serviços e esperamos poder atender aos segurados da melhor maneira possível.

Segue abaixo circular enviada anteriormente sobre atendimento.  
**CIRCULAR 013/2016 REF.: ATENDIMENTO DPVAT A PARTIR DE 09/08/2016.**

Cordialmente,

**Relatório – DPVAT**

---

**CIRCULAR: 013/2016**  
**AOS REQUERENTES DE SINISTROS DPVAT**  
**REF.: ATENDIMENTO DPVAT A PARTIR DE 09/08/2016**

Prezados Senhores,

Informamos que a partir desta data algumas mudanças são necessárias para um melhor atendimento aos requerentes.

**Posição de Sinistros:** Seguradora Líder Administradora do Seguro.

- Liberação de Pagamento; Motivo da Negativa; Motivo do Cancelamento; Motivo da Pendência; Marcação de Perícia; Reprogramação; Número do Sinistro; Etc.

**Envio de Pendência:**

Empresa de Correios e Telégrafos (EBCT) ou Empresas de Entrega de Documentos ou Balcão de Atendimento;

**Observação: Os documentos não poderão ser mais enviados por e-mail.**

**Acidente Com Duas Naturezas:** Deverão ser enviados 2 (dois) processos completos para cada natureza;

CIRCULAR 014/2016 – PASTA DE TRABALHO – PROCEDIMENTO INTERNO – PASTA 2016

## DPVAT Rio de Janeiro, 15 de agosto de 2016.

**Sinistro Cancelado e Negado:** Enviar nova documentação conforme normas vigentes;

**Observação: A documentação poderá ser em cópia se atender normas vigentes.**

**Atendimento Telefônico das 10 às 16 horas:** (021) 3197-3766 - **Excepcionalmente hoje (09/08) não terá atendimento.**

**Documento de Ato Declaratório:** Quando o documento for o Primeiro Boletim de Atendimento Médico (BAM). Deverá vir uma cópia com a informação: Documento que evidencie que o acidente relatado no B.O. por ato declaratório ocorreu na data/local informado ou simplesmente Documento de Ato Declaratório BO.

**Endereço para envio de processos e documentos:**

Estrada dos Três Rios, 1.086 – Sala 410 – Freguesia (Jacarepaguá) – CEP: 22745-005.

**SITE da Empresa:**

Entrará em manutenção e aguardaremos mudanças no Mercado DPVAT para disponibilizar informações atualizadas dos sinistros.

**Observação: Sem previsão de retorno, já que não depende da empresa disponibilizar essas informações que atualmente não são enviadas pelas seguradoras consorciadas.**

**Consulta de Análise Processo Novo:** Enviar e-mail para [atendimento.dpvat@progrevat.com.br](mailto:atendimento.dpvat@progrevat.com.br)

Sendo assim, seremos responsáveis somente pelo recebimento e envio dos processos às seguradoras para **Cadastro de Aviso de Sinistro Líder (ASL)**, visto que, a responsabilidade da Regulação de Sinistro será realizada por uma das Seguradoras Consorciadas do Seguro DPVAT.

Caso ocorra no futuro melhores condições de informação pelo Mercado DPVAT, retornaremos imediatamente ao atendimento que marcou nossa trajetória.

Agradecemos pela preferência em nossos serviços e juntos estaremos para atender aos segurados.

Cordialmente,

**Relatório – DPVAT**