

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA10-IT14 Revisão: 6.0 Publicação: 22/09/2025
	ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA	Página: 1/13

## 1. OBJETIVO

Descrever o processo de serviço operacional, realizado pelo setor de sinistro/vida.

### Notas:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

## 2. PROCEDIMENTO

### 2.1 COMUNICAÇÃO DE SINISTRO DE MORTE NATURAL OU ACIDENTAL

1) Anotar os dados do sinistro no sistema da APMP, de acordo com o descrito abaixo:

- ✓ **Dados do sinistrado (segurado):** nome completo;
- ✓ **Identificação:** Matrícula junto ao sistema (Ex: SPPREV - 7.777.777);
- ✓ **Data e tipo de Sinistro:** data do falecimento e se foi morte natural ou acidental.
- ✓ **Dados do Comunicante (contato):** nome, grau de parentesco, endereço ou telefone (fixo ou celular) ou e-mail ou whatsapp.

**Nota 1:** Orientar o associado/beneficiário e acompanhar todos o processo de sinistro, junto à seguradora.

### 2.2. DOCUMENTOS PARA MONTAGEM DO PROCESSO

1) Digitalizar todos os Cartões Propostas e Alterações de Beneficiários junto ao arquivo ativo do departamento:

- ✓ Cartões originais no caso de falecimento do segurado principal;
- ✓ Cópia do cartão no caso de sinistro do cônjuge;
- ✓ Conferir situação dos prêmios pagos junto ao sistema financeiro;
- ✓ Caso tenha pendência, efetuar a cobrança.

**Nota 2:** Emitir e digitalizar o extrato panorâmico, junto ao sistema/apmp: - VD (seguro de vida), - EX (extrato panorâmico).

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA10-IT14 Revisão: 6.0 Publicação: 22/09/2025
	ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA	Página: 2/13

O levantamento e digitalização destes documentos é importante para confirmar a designação beneficiária.

Os documentos só terão validade se estiverem assinados pelos segurados. Quando não localizado o cartão proposta anterior à 1995 e alteração de beneficiário, emitir o **PA10-FO53**, que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior, para à Seguradora, com os demais documentos.

### 2.3. MONTAGEM DO PROCESSO DIGITAL

- 1) Entrar no drive: J/sinistros/sinistros/vida, criar uma pasta em nome do sinistrado, digitalizar todos os documentos atinentes ao processo, e salvá-los nesta pasta.

**OBS:** Para segurados com mais de um sinistro no mesmo ano, montar uma pasta mestra com o nome do sinistrado e dentro desta, abrir uma pasta por ocorrência (somente IPA).

### 2.4. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

- 1) A confecção da relação de documentos, depende exclusivamente da designação beneficiária. Será considerado o valor da cobertura na ocasião do sinistro.
- 2) Independente do tipo da morte (Natural ou Acidental), a relação de documentos, será constituída dos seguintes documentos:

### 2.5. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA:

- 2.5.1. Certidão de Óbito;
- 2.5.2. RG;
- 2.5.3. CPF;
- 2.5.4. Comprovante de Residência do(a) sinistrado(a)

**2.6. DOCUMENTAÇÃO SECUNDÁRIA:** É o complemento da documentação básica, sempre acompanhando a designação beneficiária:

➤ **Beneficiário(s):** Cônjuge

- ✓ Certidão de Casamento atualizada (2 via pós-óbito);
- ✓ RG;
- ✓ CPF;
- ✓ Comprovante de Residência do (a) Cônjuge;
- ✓ Autorização para Crédito em Conta (formulário da seguradora).

➤ **Beneficiário(s):** Filho(s)

- ✓ RG;
- ✓ CPF e
- ✓ Comprovante de Residência do(s) Filho(s) nominalmente instituído(s) (Ex: José dos Santos).

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA10-IT14 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	<b>Página:</b> 3/13

**OBS:** Na falta de indicação nominal, é obrigatória a apresentação da declaração de herdeiros, que é um formulário da seguradora.

- 1) Quando não houver designação beneficiária, consideram-se como beneficiários os herdeiros legais:
  - ✓ **Sinistrado casado** = 50% ao Cônjuge e 50% aos Filhos; Sinistrado viúvo= Aos Filhos;
  - ✓ **Sinistrado solteiro** = Aos pais, na falta de ascendentes (irmãos), na falta de descendentes ou quem comprovar que dependia, financeiramente do sinistrado.

## 2.5. DOCUMENTAÇÃO / FORMULÁRIOS COMPLEMENTARES

- 1) **Aviso de Sinistro:** formulário da seguradora, usado para seguros com menos de 2 anos de vigência, independente da importância assegurada;
- 2) **Declaração de Pátrio Poder:** formulário da seguradora necessário para beneficiários menores de 16 anos.
- 3) **Declaração de União Estável:** formulário da seguradora necessário para comprovação de união estável;
- 4) **Boletim de Ocorrência:** Documento necessário para ocorrência de Morte Acidental. Também pode ser solicitado na ocorrência de Morte Natural, nos casos de morte ocorrida fora de ambiente hospitalar e/ou acionamento do SAMU;
- 5) **Laudo de Necropsia:** Este documento é um complemento do Boletim de Ocorrência. Pode ser requisitado nas ocorrências de Morte Natural ou Acidental;
- 6) **Laudo Toxicológico / Dosagem Alcoólica / Residuográfico:** Apresentação obrigatória quando requisitado junto ao Boletim de Ocorrência;
- 7) **Nota Fiscal das Despesas do Funeral:** Para pagamento do seguro decessos. Cobertura destinada ao reembolso das despesas relacionadas ao funeral. Existem dois tipos de coberturas Decessos:
  - ✓ Individual: Cobertura somente ao segurado;
  - ✓ Familiar: Cobertura estendida ao segurado, cônjuge e filhos menores de 21 anos.

## 2.6. TIPOS DE RELAÇÕES DE DOCUMENTOS PARA OCORRÊNCIA DE MORTE (NATURAL OU ACIDENTAL)

- 1) **Seguros Conjugados:** A relação de documentos para sinistro do cônjuge, está descrita no PA10- FO44, que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior;
- 2) **Seguros Previdenciários:** A relação de documentos para sinistro do segurado principal, está descrita no PA10-FO45), que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior;
- 3) **Seguros com mensalidade social:** A relação de documentos para segurado sócio titular, está descrita no (PA10-FO46), que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior;
- 4) **Seguros com cobertura de Decessos:** A relação de documentos Decessos, está descrita no PA10-FO47, que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior.

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA10-IT14 Revisão: 6.0 Publicação: 22/09/2025
	ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA	Página: 4/13

## 2.7. POSTAGEM DA RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

Após preparar a relação de documentos, armazenar a relação e todos os anexos ao processo digital, no drive: **J / sinistros / sinistros vida / parados/pasta em nome do segurado.**

1) O envio da relação de documentos pode ser de quatro formas:

- ✓ **Presencial:** Quando o comunicante comparece ao departamento de seguros;
- ✓ **E-mail:** Envio da relação de documentos, através do e-mail informado no formulário comunicação do sinistro;
- ✓ **Correio:** Envio da relação de documentos para o endereço fornecido pelo comunicante. Postar via Sedex e Aviso de Recebimento (AR), quando necessário.
- ✓ **WhatsApp:** Envio da relação de documentos para o número fornecido pelo comunicante.

**OBS:** Digitalizar todo conteúdo do e-mail, bem como o aviso do recebimento (AR), logo que houver devolução por parte dos correios, e anexar ao processo digital. Não é necessário a impressão de cópias dos mesmos.

## 2.8. COMUNICAÇÃO DO SINISTRO NA SEGURADORA

1) Acessar o Call Center através do endereço:

[https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web\\_Default.aspx](https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web_Default.aspx).

2) Após login, fazer os seguintes procedimentos:

- ✓ Escolher a opção "Captação de Sinistros Vida;
- ✓ Clicar na "Lupa (Atualizar)";
- ✓ Alterar o e-mail para recebimento de mensagens da seguradora;
- ✓ Informar o CEP da APMP (01006-010);

3) No Campo "Dado Sinistro" deve-se indicar:

- ✓ Número da Apólice e Grupo (Consultar arquivo "Apólices" e Corretores no drive J / Sinistros / Vida / Relação de documentos e formulários/COBRADA\_ APMP\_ MES 08\_2025 - APMP.xlsx);
- ✓ Dados do Segurado (Nome completo e CPF);
- ✓ Dados da APMP (Número do CNPJ);

4) Dados da Vítima do Sinistro (Caso o segurado e a vítima, sejam a mesma pessoa, basta colar as informações no local indicado. Caso contrário, informar nome completo, CPF e Data de Nascimento da vítima);

5) No campo "Sucursal, indicar a Sucursal Centro;

6) No campo "Corretor", indicar a APMP;

7) No campo "Grau de Parentesco", indicar Corretor;

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA10-IT14 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	<b>Página:</b> 5/13

- 8) Informar a Data do Sinistro;
- 9) No campo "Produto", escolher a opção "Morte";
- 10) No campo "Cobertura", escolher uma das opções indicadas (Morte Natural ou Acidental do principal ou cônjuge, Seguro Decessos);
- 11) No campo "Envio do Formulário", escolha a opção "E-mail";
- 12) Clicar nas opções: Documentos, Recomendações e Histórico. Caso contrário, a comunicação não será processada.
- 13) Indicar no campo "Observações", todas as coberturas contratadas. Em caso de mais de uma apólice, deve-se discriminar todas as apólices para apenas um aviso de sinistro;
- 14) No campo "Fluxo", escolher a opção "Aviso de Sinistro"
- 15) Clicar no botão "Confirmar", para que o sistema gere o número do aviso, que deve ser anotado para inserir no sistema de sinistro.

## 2.9. CADASTRO DO PROCESSO AO SISTEMA DE SINISTRO

- 1) Abrir o sistema de sinistros da APMP e:
  - ✓ Escolher a opção de cadastro:
  - ✓ Sinistro de Vida;
  - ✓ Identificação do sinistrado (Sistema irá carregar sempre o nome do segurado principal);
  - ✓ Tipo: P (Previdenciário) ou T (Titular);
  - ✓ Tipo do Sinistro: Códigos (20 = MN / 21=MA / 22=MA (VG+APC) / 25=AF / 27=PS/28=Decessos Familiar / 30= D.GRAVES / D. CANCER / 33=MA (APC) / 34= PS S3 / 35= PS B1 / 36= PS C1/ 37= PS S1 / 38 = PS S4 / 39 = PS S5 / 40 = INVALIDEZ POR DOENÇA);
  - ✓ P (Principal) / C (Cônjuge): Indicar se o sinistrado é o "principal" ou "cônjuge";
  - ✓ Informar a data do sinistro e corretor (Exemplo: F8), data da comunicação do sinistro à APMP e à Cia;
  - ✓ Valor da Importância Segurada (Confirmar se o valor da cobertura confere com a indenização que consta na relação de documentos);
  - ✓ Número do Aviso de Sinistro na Cia (Número informado pela Cia após a comunicação do sinistro junto ao Call Center);
  - ✓ Somar no campo "valor pago" o valor de todas as coberturas contratadas (Ex.: VG, Decessos, Cestas Básicas e Auxílio Funeral) após a quitação. Nas ocorrências de IPA, indicar 10% do capital vigente na ocasião do sinistro junto a planilha de gatilho. Após liquidação, retificar o valor indenizado;
  - ✓ Idade (Informar a idade do sinistrado);
  - ✓ Sexo (M ou F);
  - ✓ Data da Liquidação (Data que houve o pagamento da indenização);
  - ✓ Causa Morte (Neste campo, informar o número do aviso de sinistro fornecido pela Cia);
  - ✓ Beneficiário: Indicar os beneficiários do cartão proposta ou da alteração ou aos herdeiros legais, quando for o caso;
  - ✓ Número de Apólice VG: Informar o número da apólice (Exemplo: 0162000001401) e APC (Exemplo: 0162500000701);
  - ✓ Prontuário: Anotar dados do comunicante e todo o andamento do processo. Inclusive o envio de documentação ou mensagens para os beneficiários ou a Cia.

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA10-IT14 Revisão: 6.0 Publicação: 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	Página: 6/13

## 2.10. PROCEDIMENTOS COMPLEMENTARES

- 1) Anotar todo sinistro de morte natural/acidental, junto à planilha de sinistro (PA10-FO48), que se encontra disponível na Plataforma do Sistema Senior, e após preenchida deve ser armazenada junto ao drive J: sinistro\vida\planilha sinistros. No final de cada mês, encaminhar esta planilha, para o setor de faturamento providenciar o cancelamento da apólice, junto ao sistema/apmp;
- 2) Verificar pendências de prêmios para efetuar cobrança junto aos beneficiários;
- 3) Lançar dados do sinistro junto à planilha de gatilho no drive: J:\sinistro\vida\relatório sinistros gatilho;
- 4) Após os procedimentos, arquivar o processo na pasta de "sinistros parados", junto ao drive J: sinistro\vida\parados, até a recepção da documentação.

## 2.11. RECEPÇÃO DE DOCUMENTOS

1) A recepção da documentação pode ocorrer de quatro formas:

- ✓ Pessoalmente (entregue pelos beneficiários ou portador);
- ✓ Correio;
- ✓ WhatsApp;
- ✓ E-mail.

2) Após recebimento, a documentação deve ser conferida, digitalizada (nos casos de entrega presencial ou pelo correio), indexada ao processo digital e devolvido os documentos ao beneficiário/segurado, caso sejam originais;

3) Caso a documentação recebida esteja incompleta, poderá ser devolvida aos beneficiário/portador ou enviada carta, e-mail ou WhatsApp, solicitando a complementação da mesma;

4) O Cartão Proposta e Alteração de Beneficiários, também deverão ser digitalizados e indexados ao processo digital;

5) Deverá ser preparada a evolução de capital (**PA10-FO49**), o qual se encontra disponível no plataforma do Sistema Senior. Este documento é gerado junto ao sistema APMP:

- ✓ VD (Vida em Grupo);
- ✓ RE (Relatórios Estatísticos);
- ✓ EM (Extrato do Movimento Anterior);
- ✓ Órgão e Identificação;
- ✓ Informe Mês/Ano Inicial e Informe Mês/Ano Final;

6) Por último, acessar a pasta G:\seguros\RelSeg\, abrir o documento MOV-ANT.TXT, copiar e colar no documento EVOLUÇÃO DE CAPITAL.docx e salvar como PDF.

**OBS:** Informar no prontuário do sistema de sinistro, a data da recepção dos documentos, eventuais pendências e providências.

	<h1>INSTRUÇÃO</h1>	<b>Código:</b> PA10-IT14 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	<b>Página:</b> 7/13

## 2.12. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO PARA CIA.

1) Após digitalizar todos os documentos e preparar a evolução de capitais, devem-se adotar os seguintes procedimentos:

- ✓ Acessar o Call Center da seguradora, através do endereço: [https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web\\_Default.aspx](https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web_Default.aspx)
- ✓ Login e senha;
- ✓ Clicar na aba "atendimento";
- ✓ Escolher a opção "Mapfre - Vida - Consulta de Sinistro Vida" e clicar na "lupa atualizar";
- ✓ Pesquisar pelo número do aviso de sinistro, pelo nome da vítima ou do sinistrado;
- ✓ Em seguida aparecerá as pastas dos processos abertos junto aos "Dados da Carteira";
- ✓ Clique no processo desejado (É possível que apareça mais de um processo. Isso ocorre quando o segurado possui apólices através de outros estipulantes ou quando algum familiar faz a comunicação diretamente para Cia);
- ✓ Em seguida, irá abrir a aba "Processos Comunicados". Clique na pasta que aparecer ao lado do processo;
- ✓ Depois que abrir a pasta do processo, clique na aba "Documentos";
- ✓ Escolha um dos documentos indicados e faça o Upload do processo;

**OBS:** Não faça o Upload de arquivos superiores a 20 MB (vinte megas bytes), pois o sistema da Cia não comporta Divida o processo em partes, e indexe uma por vez.

- 2) Após indexar todo o processo, informe no campo "Observações" que está enviando a documentação para liquidação do processo. Caso o processo esteja incompleto, é importante informar o documento faltante;
- 3) No campo "Fluxo", escolha a opção "Documentos".
- 4) Depois, clique no botão "Confirmar".

**OBS:** Quando aparecer a informação "Operação realizada com Sucesso" - clique em "Ok".

Pronto, a documentação foi indexada no site da Cia. Este procedimento deve se repetir sempre que houver a complementação de algum documento.

**OBS:** Sempre atualizar o sistema de sinistro e prontuário.

## 2.13. ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA DO SINISTRO

1) Após envio da documentação para a Cia, o sistema de sinistros deve ser atualizado com as seguintes informações:

- ✓ Data do envio da documentação para-Cia;
- ✓ Causa Morte;
- ✓ Informar no prontuário o envio da documentação / complemento e eventuais pendências de documentos e providências (envio de carta, e-mail ou WhatsApp para os beneficiários ou Cia).

**CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA10-IT14 Revisão: 6.0 Publicação: 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	Página: 8/13

## 2.14. ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

Decorrido um prazo mínimo de 15 dias, fazemos o acompanhamento do processo junto ao Call Center da seguradora.

Neste período a Cia pode solicitar documentação complementar ou simplesmente liquidar o processo.

## 2.15. LIQUIDAÇÃO DO PROCESSO

Ocorrendo a liquidação do processo, o comprovante de pagamento é enviado ao beneficiário ou segurado nos casos de IPA e depois arquivado junto ao processo digital.

É feita a baixa do processo junto ao sistema de sinistros e a planilha de gatilho.

O processo digital é transferido para a pasta de liquidados junto ao drive: J / Sinistros / Sinistros Vida / Liquidados/ano).

## 2.16. COMUNICAÇÃO DE SINISTRO IPA OU DOENÇAS GRAVES/CÂNCER

1) Anotar dados do sinistro, de acordo com o descrito abaixo:

- ✓ Dados do sinistrado: nome completo;
- ✓ Identificação: Matrícula junto ao sistema (Ex: SPPREV - 7.777.777);
- ✓ Dados do Sinistro: data do acidente e tipo de ocorrência: IPA ou Doenças Graves/Câncer;
- ✓ Dados do Comunicante: nome, grau de parentesco, endereço ou telefone ou e-mail ou WhatsApp).

## 2.17. MONTAGEM DO PROCESSO DIGITAL

Entrar no drive: J/ sinistros / sinistros / vida / parados, e criar uma pasta em nome do sinistrado, para que todos os documentos pertinentes ao processo sejam digitalizados e anexados ao processo.

**OBS: Se o segurado tiver mais de um sinistro, montar um processo para cada sinistro.**

## 2.18. MONTAGEM DO PROCESSO VIRTUAL

Juntar os seguintes documentos na pasta que foi aberta no drive J: extrato panorâmico + evolução de capital do segurado + documentos recebidos do beneficiário ou segurado.

## 2.19. CARTÃO PROPOSTA

A seguradora não vem solicitando cartão proposta para sinistros IPA. Mas caso seja necessário, levantar o cartão proposta, digitalizar e guardar a cópia no processo virtual. Devolver o cartão original a respectiva caixa de arquivo em ordem alfabética.

## 2.20. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

- 1) Nas ocorrências de Invalidez e Doenças Graves/Câncer, o beneficiário será sempre o próprio segurado.
- 2) **Será considerado o valor da cobertura na ocasião do sinistro.**
- 3) Independente do tipo da ocorrência (Invalidez ou Antecipação) é constituída dos seguintes documentos:



# INSTRUÇÃO

Código: PA10-IT14  
Revisão: 6.0  
Publicação: 22/09/2025  
Página: 9/13

## ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA

### - DOCUMENTAÇÃO BÁSICA:

- ✓ RG, CPF e Comprovante de Residência do (a) sinistrado (a) (segurado e cônjuge (quando for o caso));
- ✓ Certidão de Casamento ou Declaração de Vida Marital (para sinistro de cônjuge);
- ✓ Formulário de Aviso de Sinistro;
- ✓ Autorização para Crédito em Conta;
- ✓ Exame Histológico Conclusivo ou Declaração Médica (Doenças Graves/Câncer).

### - DOCUMENTAÇÃO SECUNDÁRIA: É o complemento da documentação básica, sempre que necessário:

- ✓ Boletim de Ocorrência;
- ✓ Laudo Corpo Delito;
- ✓ Carteira Nacional de Habilitação (C.N.H.) para os casos de acidente de trânsito;
- ✓ Radiografias;
- ✓ Exames Clínicos.

**OBS:** Se após a comunicação do sinistro, ocorrer o falecimento do segurado, o processo será automaticamente encerrado para abertura de processo por morte. Se o óbito ocorrer após envio da documentação para Cia, a mesma deve ser consultada para verificar a possibilidade de pagamento aos herdeiros do segurado. Ocorrendo esta hipótese, deve-se acatar a determinação e critérios para Seguradora.

### 2.21. TIPOS DE RELAÇÕES DE DOCUMENTOS PARA OCORRÊNCIA DE INVALIDEZ OU ANTECIPAÇÃO DE DOENÇAS GRAVES OU CÂNCER

- ✓ Relação de documento Cônjuge (**PA10-FO51**): Destinada aos seguros conjugados (previdenciários e titulares), que se encontra disponível na plataforma do Sistema Senior;
- ✓ Relação de documento IPA (**PA10-FO52**): Destinada aos segurados principais (previdenciários e titulares), que se encontra disponível na plataforma do Sistema Senior;
- ✓ Relação de documento Doenças Graves (**PA10-FO46**): Destinada aos segurados principais (previdenciários e titulares), que se encontra disponível na plataforma do Sistema Senior.

### 2.22. POSTAGEM DA RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

Após preparar a relação de documentos, deve-se armazená-los e anexá-los ao processo digital, disponível no drive: J / Sinistros / Sinistros Vida / parados/ Pasta em nome do segurado).

O envio da relação de documentos, pode ser feita de quatro formas:

- ✓ **Presencial:** Quando o comunicante comparece ao Departamento de Seguros;
- ✓ **E-mail:** Envio da relação de documentos através do e-mail informado;
- ✓ **WhatsApp:** Envio da relação de documentos através do WhatsApp informado;
- ✓ **Correio:** Envio da relação de documentos para o endereço fornecido pelo comunicante. Postagem via Sedex e Aviso de Recebimento (AR), quando necessário.

**CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA10-IT14 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	<b>Página:</b> 10/13

**OBS.:** Digitalizar o corpo do e-mail e aviso de recebimento (AR), assim que houver a devolução por parte dos Correios. Não é necessária a impressão de cópias dos mesmos.

## 2.23. COMUNICAÇÃO DO SINISTRO À CIA

- 1) Acessar o Call Center: [https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web\\_Default.aspx](https://firstone.brasilassistencia.com.br/CallCenter/web_Default.aspx);
- 2) Após login e senha, fazer os seguintes procedimentos:
  - ✓ Escolher a opção "Captação de Sinistro Vida;
  - ✓ Clicar na "Lupa (Atualizar)";
  - ✓ Alterar o e-mail para recebimento de mensagens da Mapfre;
  - ✓ Informar o CEP da APMP (01006-10);
- 3) No Campo "Dado Sinistro" deve-se indicar:
  - ✓ Número da Apólice e Grupo (Consultar arquivo "Apólices" e Corretores no drive J / Sinistros / Vida / /Relação de documentos e formulários/COBRADA\_ APMP\_ MES 08\_2025 - APMP.xlsx);
  - ✓ Dados do Segurado (Nome completo e CPF);
  - ✓ Dados da APMP (Número do CNPJ);
  - ✓ Dados da Vítima do Sinistro (Caso o segurado e a vítima sejam a mesma pessoa, basta colar as informações no local indicado. Caso contrário, informar nome completo, CPF e data de nascimento da vítima);
  - ✓ No campo "Sucursal", indicar à Sucursal Centro;
  - ✓ No campo "Corretor", indicar a APMP;
  - ✓ No campo "Grau de Parentesco", indicar Corretor;
  - ✓ Informar a Data do Sinistro;
  - ✓ No campo "Produto", escolher a opção "Invalidez". Na ocorrência de "Antecipação", escolher à opção "Diagnóstico de Câncer ou Doenças Graves";
  - ✓ No campo "Cobertura", escolher uma das opções indicadas (Invalidez por Acidente e Invalidez Permanente do Cônjuge). Na ocorrência de Antecipação, escolher a opção "Antecipação de Indenização";
  - ✓ No campo "Envio do Formulário", escolha a opção "E-mail";
  - ✓ Clicar nas opções: Documentos, Recomendações e Histórico. Caso contrário, a comunicação não será processada;
  - ✓ Indicar no campo "Observações", todas as coberturas contratadas. Em caso de mais de uma apólice, deve-se fazer apenas uma comunicação informando todas as coberturas seguradas;
  - ✓ No campo "Fluxo", escolher a opção "Aviso de Sinistro";
  - ✓ Clicar no botão "Confirmar" e
  - ✓ Anotar o número do aviso que será Gerado, no sistema de sinistro.

**OBS.:** Havendo mais de um sinistro, fazer uma comunicação por evento.

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA10-IT14 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 22/09/2025
	<b>ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA</b>	<b>Página:</b> 11/13

## 2.24. CADASTRO DO PROCESSO AO SISTEMA DE SINISTROS E A PLANILHA DE GATILHO

- 1) Abrir o sistema de sinistros da APMP;
- 2) Escolha as opção de cadastro:
- 3) Sinistro de Vida;
- 4) Identificação do sinistrado (sistema irá carregar o nome do segurado);
- 5) Tipo: P (Previdenciário) ou T (Titular);
- 6) Tipo do Sinistro: Códigos (23 = IPA (VG) / 24 = IPA (VG+APC) / 30 = D. GRAVES / D. CANCER/ 31 = IPA (APC);
- 7) P (Principal) / C (Cônjuge): Indicar se o sinistrado é o "principal" ou "cônjuge";
- 8) Informar a data do sinistro e corretor (Ex: F8), Data da Comunicação do Sinistro a APMP e Cia;
- 9) Valor da Importância Segurada (Confirmar se o valor da cobertura confere com a indenização que consta na relação de documentos);
- 10) Número Sinistro na Cia (Número informado pela Cia após a comunicação do sinistro junto ao Call Center);
- 11) Valor Pago (Valor indenizado pela Cia. Informar somente quando houver a liquidação do processo); Idade (Informar a idade do sinistrado);
- 12) Sexo (M ou F);
- 13) Data da Liquidação (Data que houve o pagamento da indenização);
- 14) Causa Morte (Neste campo, informar o número do aviso de sinistro fornecido pela Cia.
- 15) Informar a Causa Mortis do sinistrado quando recepcionar a documentação;
- 16) Valor Decessos: Informar o valor indenizado ao encerrar o processo;
- 17) Data de Liquidação Decessos: Data que houve o pagamento do seguro decessos;
- 18) Beneficiário: Indicar os beneficiários indicados no cartão proposta ou na alteração ou para os herdeiros legais, quando for o caso;
- 19) Número Apólice VG: Informar o número da apólice (Ex: 014) e APC (Ex: 007) e
- 20) Prontuário: Informar o andamento do processo, sempre que necessário. Inclusive no envio de documentação ou mensagens para os beneficiários ou a Cia.

**OBS:** Havendo mais de um evento, fazer um cadastro por processo.

## 2.25. PROCEDIMENTOS COMPLEMENTARES

- 1) Não é necessário anotar os casos de IPA ou Doenças Graves, junto à planilha de sinistro (**PA10-FO48**), que fica armazenada junto ao drive J: sinistro\vida, pois só é aplicável em casos de falecimento.
- 2) Verificar pendências de prêmios para efetuar cobrança junto ao segurado.
- 3) Após os procedimentos, arquivar o processo na pasta de "sinistros" junto ao drive J: sinistro\vida\parados, até a recepção da documentação complementar.



# INSTRUÇÃO

Código: PA10-IT14  
Revisão: 6.0  
Publicação: 22/09/2025  
Página: 12/13

## ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA

### 3. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Recuperação	Preservação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
Formulários Seguradoras	Seguros	Diretório J:/Vida/tabelas a partir de 07 2017	Física	Movimento/ Data	Caixa Box	interno	N/A	Indetermi nado	N/A	N/A
PA10-FO44	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO45	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO46	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO47	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO48	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ planilha de sinistros.xlsx	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO49	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO51	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO52	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte
PA10-FO53	Seguros	Diretório J:/Sinistro/Vida/ liquidados/Ano/ Nome Sinistrado	Eletrônica	Data	Backup diário	Interno	Conforme PG18-FO01	Indeter minado	N/A	Descarte



# INSTRUÇÃO

Código: PA10-IT14  
Revisão: 6.0  
Publicação: 22/09/2025  
Página: 13/13

ATENDIMENTO – SINISTRO DE VIDA

## 4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	17/07/2014	Emissão do documento
1.0	08/08/2014	Alteração no item 2.3, 2.7 e 3.
2.0	16/03/2016	Revisão geral do documento
3.0	10/08/2023	Revisão geral do document, exclusão dos formulários PA11-FO39, PA11-FO40, PA11-FO41, PA11-FO42, PA11FO43, PA11-FO50, PA11-FO58 e alteração dos itens 3 e 5.
4.0	24/10/2023	Alteração do local de disposição dos formulários: PA11-FO38, PA11-FO44, PA11-FO45, PA11-FO46, PA11-FO47, PA11-FO48, PA11-FO49, PA11-FO51, PA11-FO52, PA11-FO53, do site APMP/ISO9001 – para: a Plataforma do Sistema Senior.
5.0	12/01/2024	Alteração do código do documento PA11 para PA10
6.0	22/09/2025	Exclusão da referência ao formulário PA10-FO38 no item 2.1 e no item 3.

## 5. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Supervisor Técnico de Seguros / Auditor de Processos	Coordenador Técnico de Seguros