

# **SUMÁRIO**

р. 03	<u>Apresentação</u>
р. 04	<u>Acesso aos serviços</u> :
	Condições gerais de acesso
р. 05	<u>Certificação Digital</u>
р. 05	Passo a passo para ter acesso aos serviços disponíveis
р. 08	<u>Serviços disponíveis</u> :
	Dúvidas, sugestões e reclamações gerais Solicitação de relatório (Retrato do Procurador) Informações sobre perícias realizadas
р. 12	Como obter a resposta ao atendimento solicitado
р. 15	<u>Modelos de resposta</u>

# **APRESENTAÇÃO**

Desde janeiro de 2021, a CAIXA tem se dedicado a oferecer às vítimas de trânsito uma nova forma de acesso à solicitação das indenizações do DPVAT, primando para que ela se torne cada vez mais simples, intuitiva, eficiente, rápida e segura.

No início de 2022, a CAIXA disponibilizou nova plataforma de atendimento com o foco em lhe atender enquanto profissional credenciado pelos solicitantes, por meio de outorga de poderes, para requerer e acompanhar seus pedidos no âmbito do DPVAT.

Esse novo portal já se encontra disponível para sua utilização, sendo caracterizado por: Canal do Procurador.

Com essa inovação você pode solicitar e receber o "Retrato do Procurador", no qual contém uma relação com os dados dos pedidos DPVAT que foram abertos com a sua indicação como "Procurador", com o propósito de oferecer, de forma simples e gratuita, uma visão integrada dos pedidos vinculados e suas respectivas situações atualizadas.

Ainda com o propósito de melhor lhe atender, a CAIXA desenvolveu e disponibilizou, a partir de maio de 2022, novos serviços no Canal do Procurador, tais como:

Informações sobre perícias realizadas – obtenção de resumo dos subsídios obtidos nos procedimentos de perícias médicas .

Dúvidas, sugestões e reclamações gerais – obtenção de esclarecimentos e orientações sobre procedimentos a serem adotados para solicitar indenização DPVAT.

Portanto, esta cartilha foi desenvolvida pela CEVAT para auxiliar os procuradores no passo a passo para acessar e utilizar os serviços disponibilizados.

A inovação foi desenvolvida exclusivamente para procuradores, com uso de certificação digital de pessoa física, com objetivo de melhorar e facilitar a gestão dos pedidos das indenizações do DPVAT CAIXA que envolvem esse importante público.

Leia atentamente a cartilha e bom trabalho!

É a CAIXA a serviço das vítimas de trânsito!

# **Acesso aos SERVIÇOS**

O acesso aos serviços exclusivos ao Procurador DPVAT é realizado por meio do Sistema GESTAO DE DEMANDAS, disponível no endereço abaixo: www.gerirdemandas.conectividade.caixa.gov.br



### Atenção para as condições gerais de acesso

- O acesso deverá ser feito por meio de certificado digital, 1. no padrão ICP Brasil, emitido para a pessoa física do procurador;
- 2. O bom uso e guarda da ferramenta, dos Certificados Digitais, Logins e Senhas utilizados na plataforma são de inteira responsabilidade dos respectivos procuradores proprietários;
- 3. A chave de identificação no portal é o CPF do procurador;
- 4. Como regra, os serviços podem contemplar informação referente a um determinado processo (pedido) ou a pedidos abertos no período informado, conforme o caso;
- 5. O retorno das informações ou do arquivo poderá ser realizado pelo e-mail cadastrado na solicitação ou diretamente na plataforma de acesso externo;
- 6. Eventuais apontamentos de mau uso da ferramenta de serviço podem levar ao bloqueio de acesso ao serviço.

O acesso ao serviço é exclusivo para procuradores DPVAT formalmente responsáveis em solicitações de indenizações.

# Certificação **DIGITAL**

Para garantir maior segurança ao processo de consulta aos pedidos de indenização do DPVAT, os procuradores deverão realizar o acesso por meio de Certificado Digital de Pessoa Física.

Utilizando o certificado digital padrão ICP-Brasil é possível acessar diversos serviços on-line com toda segurança e integridade, além disso é possível realizar assinaturas de documentos digitais com o mesmo valor jurídico dos assinados de próprio punho.

Para obter o seu certificado digital de pessoa física é necessário selecionar uma autoridade certificadora e realizar os procedimentos de emissão.

#### Para mais informações acesse

Como obter um certificado digital



SFRPRO Ministério da Economia



Ou outra certificadora de sua preferência.

Passo a PASSO

#### Cadastro para acesso

Não é necessário o cadastramento padrão NIS/CPF apresentado pelo sistema, para o acesso dos Procuradores DPVAT, uma vez que o acesso à ferramenta ocorrerá por meio da certificação digital de pessoa física do procurador.

## Passo a passo para solicitação do relatório

1. Acesse o sistema Gestão de Demandas, disponível em gerirdemandas.conectividade.caixa.gov.br utilizando o seu certificado digital de pessoa física.

CLIQUE **AQUI** 



2. Selecione no canto inferior esquerdo a opção "Acessar com Certificado Digital", conforme destaque da seta na imagem abaixo. Somente serão aceitos acessos de procuradores que possuam certificado digital de pessoa física.



3. Em seguida selecione no menu "Entrada de Dados" a opção "Nova Demanda" conforme o destaque de tela apresentado a seguir.



4. A demanda pode ser selecionada pelo campo de pesquisa (1) ao digitar termos relacionados como "DPVAT" e "Procuradores", ou selecionando diretamente os campos Cesta / Serviço / Produto (2). Na parte "Usuário" (3): Nome e Usuário pré-selecionados conforme certificado digital PF.



## **ATENÇÃO**

A opção de produto "Solicitação de relatório" não se destina às solicitações de esclarecimentos de dúvidas sobre o andamento de pedidos. Nesse caso, utilize o produto "Dúvidas, sugestões e reclamações gerais".

#### Escolher o serviço conforme a tabela abaixo

Cesta	Serviço	Produto	Descrição
		Dúvidas, sugestões e reclamações gerais	Procurador apresenta dúvidas, sugestões e reclamações gerais.
DPVAT	Consulta Exclusiva para Procuradores	Solicitação de Relatório "Retrato do Procurador"	Solicita relatório de movimentação de pedidos por período. (Retrato do Procurador)
		Informações sobre perícias realizadas	Solicita informações ou relatório de perícia realizada.

- O resultado da demanda será um relatório de situação atual dos pedidos do procurador abertos dentro do período solicitado.
- O resultado da demanda será um relatório informativo sobre a perícia clínica realizada.

Veja a seguir mais detalhes sobre os serviços disponíveis.

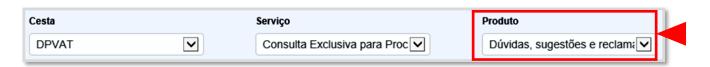
# **SERVIÇOS** DISPONÍVEIS

## Dúvidas, sugestões e reclamações gerais

Nova funcionalidade disponibilizada para atendimento geral DPVAT CAIXA. Nessa funcionalidade os procuradores poderão solicitar orientações, fazer sugestões e reclamações gerais sobre seus pedidos DPVAT.

Para solicitar o atendimento especializado, siga os passos iniciais de acesso ao portal Gestão de Demandas (páginas 5 e 6 desta cartilha) e selecione a seguinte sequência de serviço utilizando a barra de pesquisa ou a seleção por Cesta/Serviço/Produto:

Evite apresentar demandas ou informações de outros pedidos nas observações, salvo haja alguma correlação com a demanda apresentada.



## Preencha todos os campos necessários:

Número do processo (Pedido DPVAT)

Sempre verifique se o número do pedido (Processo) mencionado está correto.

E-mail do Trabalhador (Procurador) - xxxx@xxxxx.com.br

Telefone do Trabalhador (Procurador) - Padrão: (xx) (99999-9999)

Endereço do Trabalhador (Procurador) - (Logradouro, número e complemento)

Preencher também: UF, Cidade, Bairro e CEP



### Solicitação de relatório (Retrato do Procurador)

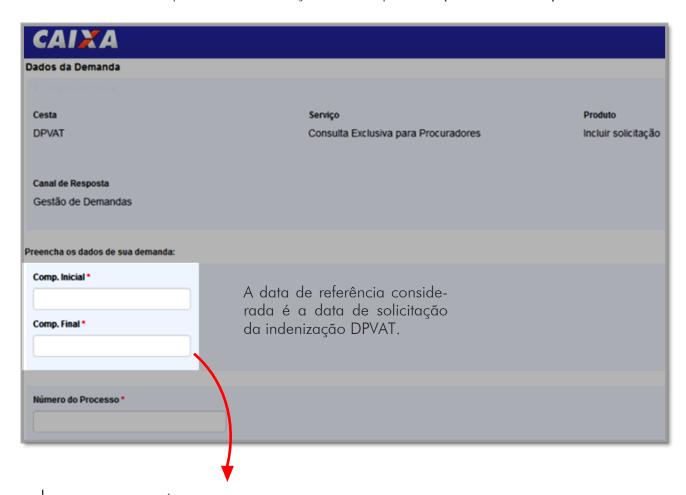
Para solicitar o relatório de status por pedidos ou períodos, Retrato do Procurador, siga os passos iniciais de acesso ao portal Gestão de Demandas (páginas 5 e 6 desta cartilha); selecione a seguinte sequência de serviço utilizando a barra de pesquisa; ou selecione por Cesta/Serviço/Produto:

DPVAT > Consulta Exclusiva para Procuradores > Solicitação de relatório.



Continue para os campos de caracterização do serviço conforme passos abaixo:

É necessário incluir o período de solicitação nos campos Comp. Inicial e Comp. Final.



Comp. Inicial – É a data inicial de geração. (Formato: Mês/Ano)

**Comp. Final** – Data final de geração. (Formato: Mês/Ano)

#### Número do processo

Campo numérico que permite ao procurador solicitar a geração do relatório por período ou para um pedido DPVAT específico por meio da indicação de seu número:

#### Relatório completo

Para a relação completa (Todos os pedidos movimentados no período) basta preencher apenas "0" (zero).

#### Pedido único

Para relatório de pedido específico utilize o número do pedido DPVAT. O relatório irá conter apenas o pedido inserido.

#### Veja a seguir um exemplo de parametrização do relatório

Comp. Inicial \*

Preencha os dados de sua demanda



ero do Processo 0 No exemplo ao lado, o resultado da solicitação seria um relatório com todos os pedidos do procurador solicitante movimentados no mês de janeiro de 2022.

> Todos estes campos de parametrização são obrigatórios. Portanto, não podem ficar em branco.

## Na sequência, ainda na mesma página, preencher todos os campos necessários:

Número do processo (Pedido DPVAT)

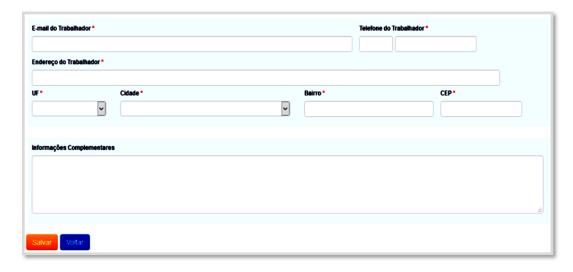
Sempre verifique se o número do pedido (Processo) mencionado está correto.

E-mail do Trabalhador (Procurador) - xxxx@xxxxx.com.br

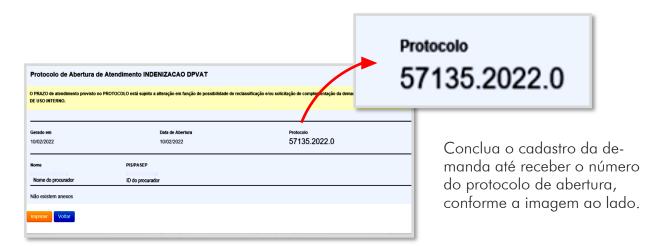
Telefone do Trabalhador (Procurador) - Padrão: (XX) (99999-9999)

Endereço do Trabalhador (Procurador) - (Logradouro, número e complemento)

Preencher também: UF, Cidade, Bairro e CEP



O campo de "Informações Complementares" é desnecessário e não será considerado no tratamento da demanda "Solicitação de relatório". Clique em "Salvar" para continuar. Após salvar os dados cadastrais da demanda o sistema fornecerá um protocolo de solicitação.



## Informações sobre perícias realizadas

Esse serviço proporciona atendimento aos procuradores para questões específicas sobre perícias clínicas realizadas.

Para solicitar relatório resumo sobre perícias médicas realizadas, siga os passos iniciais de acesso ao portal Gestão de Demandas (páginas 5 e 6 desta cartilha) e selecione a seguinte sequência de serviço, utilizando a barra de pesquisa ou a seleção por Cesta/Serviço/Produto:



Nesse serviço é possível obter as informações somente sobre perícias já realizadas pelos beneficiários.

## Na sequência, ainda na mesma página, preencher todos os campos necessários:

Número do processo (Pedido DPVAT)

Sempre verifique se o número do pedido (Processo) mencionado está correto.

E-mail do Trabalhador (Procurador) - xxxx@xxxxx.com.br

Telefone do Trabalhador (Procurador) - Padrão: (XX) (99999-9999)

Endereço do Trabalhador (Procurador) - (Logradouro, número e complemento)

Preencher também: UF, Cidade, Bairro e CEP

Conclua o cadastro da demanda até receber o protocolo.

#### **IMPORTANTE**

Orientações e eventuais ajustes de agenda de perícia são realizados diretamente pelas empresas credenciadas.

#### **ATENÇÃO**

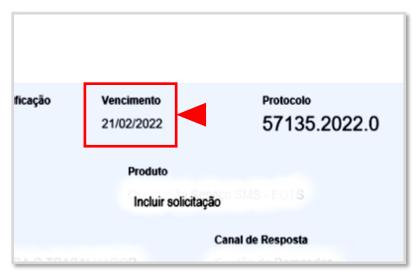
O cálculo das indenizações DPVAT por invalidez permanente é apurado com base no percentual da perda funcional ou anatômica por segmento (Lei nº 6.194/1974), multiplicado pelo respectivo grau de limitação:

10% (Residual) | 25% (Leve) | 50% (Média) | 75% (Intensa) | 100% (Completo)

## Como obter a resposta ao atendimento solicitado

O prazo de processamento e geração da resposta e/ou relatório PDF solicitado está indicado no campo "Vencimento" do protocolo gerado ao final da solicitação.

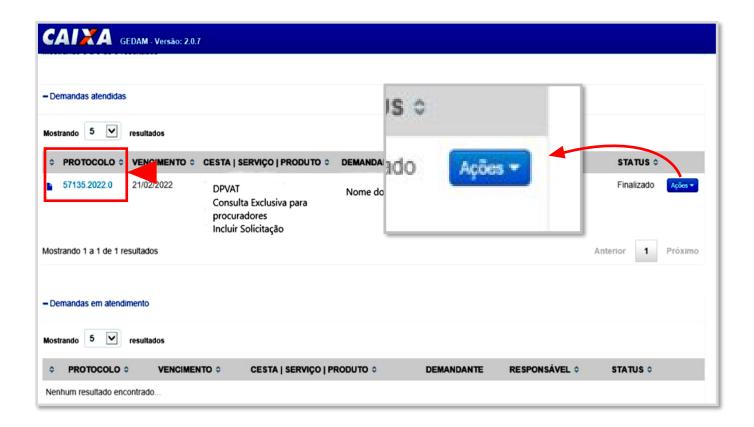




O sistema apresentará ao procurador, após o login, as demandas atendidas (Status Finalizado) e eventuais solicitações ainda em atendimento.

Os atendimentos concluídos estarão com suas demandas marcadas com Status "Finalizado".

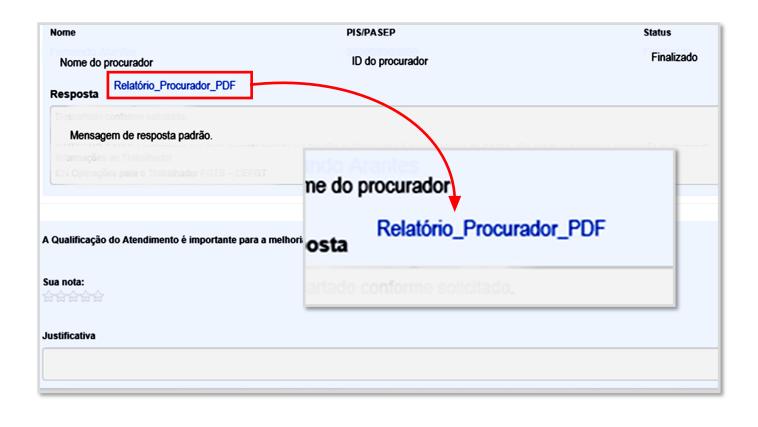
A sua resposta e eventuais anexos podem ser acessados para download com um clique no número do protocolo ou utilizando o botão "Ações". Veja a seguir.



Após executar uma das ações indicadas o sistema apresentará a tela de resposta e o eventual arquivo PDF será disponibilizado na aba "Resposta".



No campo "Resposta" haverá a mensagem de resposta à demanda e um link para baixar um anexo PDF nos serviços onde anexos são aplicáveis. Há ainda disponível um campo de avaliação do serviço, conforme tela a seguir:



Veja a seguir os MODELOS DE RESPOSTA.



Os modelos apresentados têm caráter exemplificativo e poderão ser alterados ou adaptados em seu layouts, conteúdos e marcas.

### Solicitação de Relatório



#### Título mensagem institucional

Aqui se encontrarão mensagens com dicas, alertas e informações importantes.

\*O modelo apresentado é básico e poderá sofrer alterações.

Protocolo de atendimento xxxxxx.2022.0 (Solicitação de relatório) Aberto em 04/05/2022 e concluído em 06/05/2022.

Nome: Procurador DPVAT CPF: 000.000.000-00

Período: 01/2022 a 01/2022 Pedidos protocolados no período: 2

Em análise (1) Deferidos (1) Documentos Solicitados (0) Indeferidos (0)

Data Pedido	Número Pedido	Nome Beneficiário	Modalidade	Situação**
06/01/2022	121XX32XX9	Maria Xxxxx	Invalidez Permanente	Docs. Solicitados
15/01/2022	121XX25XX1	João Xxxxxx José	Morte	Deferido
				3
			1	· .

Obs.:(\*) Contém dados restritos que são protegidos pela Lei 13707 / 2018 (\*\*) Caso o pedido apresente situação "Documentos Solicitados", para consulta e pronta regularização deverá ser utilizado, preferencialmente, o aplicativo APP DPVAT CAIXA.



- Mensagem institucional ao lado do logotipo DPVAT CAIXA.
- 2. Qualificação da demanda com datas referência.
- 3. Campos de qualificação demanda/respostas conforme o produto escolhido.
- Complementos técnicos, legais e/ou informativos.

## Dúvidas, sugestões e Reclamações gerais



#### Título mensagem institucional

Aqui se encontrarão mensagens com dicas, alertas e intormações importantes.

\*O modelo apresentado é básico e poderá sofrer alterações.

Protocolo de atendimento xxxxxx.2022.0 (Dúvidas, Sugestões e Reclamações gerais) Aberto em 04/05/2022 e concluído em 06/05/2022.

Nome: Do Beneficiário - C.P.F 0XX.2XX.857-99

Procurador(a): Nome do Procurador 121XX22265 - Invalidez Permanente

_			_
I lemana	a anrecen		
Demand	a apresen	IGG	v.

Descrição da demanda apreser	ntada.		

#### Resposta:

Prezado	(a)	Nome of	do o	lemand	ante,
---------	-----	---------	------	--------	-------

- 3 -
- 4 –
- 5 –

Atenciosamente,

Equipe DPVAT CAIXA

Para mais informações e esclarecimentos acesse nossas Perguntas Frequentes em: www.caixa.gov.br/dpvat

#### Informações sobre perícias realizadas



#### Título mensagem institucional

Aqui se encontrarão mensagens com dicas, alertas e informações importantes.

\*O modelo apresentado é básico e poderá sofrer alterações.

Protocolo de atendimento xxxxxx.2022.0 (Informações sobre perícias realizadas) Aberto em 04/05/2022 e concluído em 06/05/2022.

Nome: Do Beneficiário - C.P.F 0XX.2XX.857-99

Procurador(a): Nome do Procurador 121XX22265 - Invalidez Permanente

Data e local do acidente: São Paulo - SP, 20/02/2022.

Perícia clínica realizada em: 05/03/2022

Resultado da avaliação: Identificado direito à indenização DPVAT: SIM (NÃO)

#### Seguimento anatômico 1/2

Perda anatômica e/ou funcional de um dos pés.	Percentual de
(70% sobre indenização se perda completa)	perda/limitação apurada:
	50% ou motivação da
	negativa: Não foi
	diagnosticada perda ou
	limitação permanente.

#### Seguimento anatômico 2/2

Perda anatômica e/ou funcional de qualquer um dos dedos do pé.	Percentual de
(10% sobre indenização se houver perda completa)	perda/limitação apurada:
	100% ou motivação da
	negativa: Não foi
	diagnosticada perda ou
	limitação permanente.

#### Laudo emitido em 06/05/2022 por Xxxxxxxxx Perícias Médicas.

\*Os valores e percentuais indenizatórios do DPVAT são determinados pela lei 6.194/1974.

Atenciosamente, Equipe DPVAT CAIXA

Para mais informações e esclarecimentos acesse nossas Perguntas Frequentes em:

www.caixa.gov.br/dpvat



caixa.gov.br/servicos/dpvat/

