

Brasília, 26 de abril de 2021.

### PERGUNTAS E RESPOSTAS

#### DPVAT NA CAIXA

##### 1) O que é o DPVAT?

O DPVAT é o seguro obrigatório de danos pessoais causados por veículos automotores de via terrestre, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não. Foi criado pela Lei nº 6.194/74, alterada pelas Leis 8.441/92, 11.482/07 e 11.945/09, para amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo o território nacional, não importa de quem seja a culpa do acidente.

##### 2) Quem tem direito à indenização do DPVAT?

Qualquer vítima de acidente de trânsito que envolver veículo automotor, incluindo motoristas, passageiros e pedestres, ou seus beneficiários, pode pedir a indenização do DPVAT.

As indenizações são pagas para cada pessoa e não importa quantas vítimas o acidente tenha causado. O pagamento independe da apuração de culpados. Além disso, mesmo que o veículo não possa ser identificado, as vítimas ou seus beneficiários têm direito à cobertura.

##### 3) Quais são as coberturas do DPVAT?

A Indenização do DPVAT é paga em casos de morte, invalidez permanente total ou parcial e para reembolso de despesas médicas e hospitalares da rede privada por danos físicos causados por acidente com veículos automotores de via terrestre ou por suas cargas.

##### 4) Quais os canais para solicitar a indenização?

A indenização do DPVAT pode ser solicitada pelo App DPVAT CAIXA, disponível nas lojas de aplicativos para smartphone. De forma alternativa, quando as solicitações não puderem ser realizadas pelo App DPVAT CAIXA, podem ser feitas nas agências da CAIXA em todo o país.

A CAIXA presta atendimento aos pedidos de indenização relativos a acidentes ocorridos a partir de **01/01/2021**.

As informações sobre indenizações relativas a acidentes ocorridos **até 31/12/2020** podem ser obtidas no site da SUSEP, endereço [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)

##### 5) Como funciona o App DPVAT?

Após baixar o App DPVAT CAIXA, basta fazer o cadastro para acesso, indicando seu CPF e senha, modelo já utilizado pela CAIXA para pagamento de benefícios sociais. Dentro do aplicativo, o solicitante deve clicar em “Quero solicitar minha indenização DPVAT”, preencher as informações requeridas e enviar, pelo próprio App, a documentação necessária e aguardar a análise da CAIXA sobre o pedido. Para envio da documentação pode-se tirar fotos dos documentos físicos pelo App ou utilizar arquivos dos documentos que já estejam disponíveis no celular do usuário.

Na etapa de cadastramento do acesso pode ser exigido o uso da câmera do dispositivo, por questões de segurança.

## PERGUNTAS FREQUENTES - DPVAT

---

**ATENÇÃO:** O acesso ao App DPVAT CAIXA é possível independentemente de o usuário ter acesso ao App Caixa Tem. Para aqueles que já possuem acesso ao App Caixa Tem, a senha é a mesma.

O Aplicativo dispõe de passo-a-passo que guia o usuário provendo todo o auxílio necessário para viabilizar a solicitação, sem qualquer deslocamento. É tudo gratuito, simples e direto com a CAIXA.

### 6) Como solicitar a indenização pelo App DPVAT?

O pedido de indenização pelo App DPVAT deve ser realizado pela própria vítima ou beneficiário legal, mediante cadastro para acesso e envio da documentação necessária pelo próprio App.

### 7) O pedido de indenização por procuração poderá ser realizado pelo App DPVAT?

Excepcionalmente, o pedido de ressarcimento poderá ser realizado por procurador, mediante apresentação de documentação completa, em especial, procuração, pública ou particular, esta última devendo possuir reconhecimento de firma em cartório, que deve contemplar obrigatoriamente a indicação de poderes específicos expressos, em favor do outorgado, para que em nome do outorgante:

- a) requeira o benefício junto à CAIXA, apresentando informações e documentos;
- b) solicite a abertura de conta de poupança social digital em nome do beneficiário da indenização;
- c) autorize a elevação do limite da poupança social digital, bem como, o respectivo crédito da indenização.

A CAIXA recomenda o uso do modelo de procuração disponível em [www.caixa.gov.br/DPVAT](http://www.caixa.gov.br/DPVAT).

Para solicitação de indenização pelo App DPVAT o procurador deverá baixar o App DPVAT CAIXA fazer o cadastro para acesso, indicando seu CPF e senha.

Dentro do aplicativo, o procurador deve clicar em “Quero solicitar minha indenização DPVAT”, preencher as informações requeridas, selecionar a opção “Eu sou o procurador do beneficiário”, completar o fluxo de solicitação, enviar, pelo próprio App, a documentação necessária e aguardar a análise da CAIXA sobre o pedido. Para envio da documentação pode-se tirar fotos dos documentos físicos pelo App ou utilizar arquivos dos documentos que já estejam disponíveis no celular do usuário

**ATENÇÃO:** Mesmo quando requerida a indenização por procuração, em caso de deferimento do pedido os valores serão creditados obrigatoriamente em conta poupança digital na CAIXA em nome da vítima ou do beneficiário, em caso de morte. Em nenhuma hipótese os valores de indenização DPVAT serão creditados em conta de titularidade diferente da vítima ou beneficiário.

### 8) Como acompanhar a solicitação da indenização do DPVAT?

O App DPVAT é o melhor canal para o acompanhamento da solicitação de indenização, mesmo que ela tenha sido realizada em uma das Agências da CAIXA.

Pelo App será possível obter informações a respeito do pedido, como solicitação de dados ou documentos complementares e, em caso de deferimento do pedido, a conta em que foi realizado

## PERGUNTAS FREQUENTES - DPVAT

---

o pagamento. Para isso a vítima ou beneficiário deverá acessar a funcionalidade “Acompanhar minha solicitação” e seguir o fluxo apresentado pelo App.

Caso não seja apresentado no App o registro de uma solicitação feita em uma das agências da CAIXA, o solicitante deverá se dirigir a essa mesma agência para obter mais informações.

### 9) Quando sai o resultado da análise da indenização?

A análise do pedido de indenização e o respectivo pagamento, em caso de deferimento, serão feitos em até 30 dias após a formalização do pedido, considerando que a documentação esteja completa e regular. No App DPVAT, o beneficiário terá acesso ao resultado da análise com o motivo do deferimento ou indeferimento e o valor da indenização, se for o caso.

### 10) O que fazer em caso de dificuldade de acesso ao aplicativo?

A CAIXA disponibiliza ampla gama de canais de suporte e atendimento, quais sejam: site ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), Página Inicial, Opção 'DPVAT na CAIXA'), central telefônica (0800-726-0207), Agências da CAIXA, como também a Central de Ajuda disponível no próprio App DPVAT CAIXA.

### 11) Qual a documentação necessária para fazer o pedido de indenização do DPVAT?

Alguns documentos são comuns a todos os tipos de acidentes, como os documentos pessoais do solicitante e boletim de ocorrência do acidente. Dependendo do tipo do acidente, serão requeridos outros documentos, como laudos e receituários médicos, certidão de óbito, notas fiscais de despesas médicas, etc. A lista completa dos documentos está disponível no site [www.caixa.gov.br/DPVAT](http://www.caixa.gov.br/DPVAT).

Para solicitar uma indenização do DPVAT, os beneficiários devem estar de posse dos seguintes documentos (para atendimento na agência da CAIXA, é necessário levar cópia simples):

#### ***Em caso de Morte***

- Cópia dos Documentos de identificação da Vítima e dos Beneficiários: Carteira de Identidade ou Certidão de nascimento ou Certidão de Casamento ou Carteira de Trabalho modelo novo, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, CPF – Cadastro Pessoa Física;
- Cópia do Comprovante de Residência dos Beneficiários;
- Cópia do Registro da ocorrência expedido pela autoridade policial (boletim de ocorrência);
- Certidão de óbito da vítima.

#### ***Em caso de Invalidez Permanente***

- Cópia dos Documentos de identificação da Vítima: Carteira de Identidade ou Certidão de nascimento ou Certidão de Casamento ou Carteira de Trabalho modelo novo, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, CPF – Cadastro Pessoa Física;
- Cópia do Comprovante de Residência da vítima;
- Cópia do Registro da ocorrência, expedido pela autoridade policial (boletim de ocorrência);
- Laudo do Instituto Médico Legal - IML da localidade em que ocorreu o acidente, informando a extensão das lesões físicas ou psíquicas da vítima e, ainda, o seu estado de invalidez permanente;
- Boletim de atendimento médico hospitalar ou ambulatorial, do primeiro atendimento médico com as indicações dos procedimentos adotados;
- Relatório de tratamento, com indicações das lesões produzidas pelo trauma, datas e locais de tratamentos realizados (clínicos, cirúrgicos, fisioterápicos e exames) e data de conclusão de tratamento, com indicação de seqüela definitiva/permanente (alta definitiva).

Em caso de dúvida quanto à extensão das lesões ou quanto a terem sido provocadas pelo acidente de trânsito, a CAIXA poderá solicitar outros documentos médicos, tais como o Relatório de Internamento Hospitalar ou do tratamento ao qual a vítima foi submetida, com indicação das

## PERGUNTAS FREQUENTES - DPVAT

---

lesões produzidas pelo trauma.

### ***Em caso de Despesas Ambulatoriais e Médicas Suplementares***

- Cópia dos Documentos de identificação da vítima: Carteira de Identidade ou Certidão de nascimento ou Certidão de Casamento ou Carteira de Trabalho modelo novo, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, CPF – Cadastro Pessoa Física;
- Cópia do Comprovante de Residência da vítima;
- Cópia do Registro da ocorrência, expedido pela autoridade policial (boletim de ocorrência);
- Boletim de atendimento médico-hospitalar, ou documento equivalente, que comprove que as despesas médico-hospitalares efetuadas decorreram de fato do atendimento à vítima de danos corporais consequentes de acidente;
- Cópia do laudo da lesão e dos exames realizados em geral, quando houver;
- Comprovantes das despesas (recibos ou notas fiscais), contendo discriminação dos honorários médicos e despesas médicas (materiais e medicamentos), acompanhados das respectivas requisições e/ou receituários médicos.

### **12) Quais são os valores da indenização do DPVAT?**

Em caso de morte, as indenizações são de R\$13.500,00 e são pagas em conta poupança social digital aberta em nome do(s) beneficiário(s) legal(s). Nos casos de falecimento da vítima de acidente de trânsito, os beneficiários são o cônjuge, companheiro (a) ou herdeiros legais da vítima.

Em caso de invalidez permanente as indenizações são de até R\$13.500,00, conforme a extensão das lesões e da incapacidade de que for portadora a vítima, de acordo com a tabela de valores de indenização para danos corporais constante na Lei nº 6.194/74. A indenização é paga em conta poupança digital aberta em nome da vítima.

Caso a vítima de acidente de trânsito efetue, para seu tratamento, despesas com assistência médica e suplementares, a própria vítima fará jus ao reembolso desses valores, desde que devidamente comprovados. As indenizações correspondem ao valor de até R\$2.700,00 e são pagas em conta poupança digital aberta em nome da vítima.

### **13) Como é feito o pagamento?**

Em caso de deferimento do pedido, o valor da indenização será creditado em conta poupança digital na CAIXA, num prazo previsto de 30 dias após a solicitação, considerando que toda a documentação anexada esteja completa e correta. Em nenhuma hipótese os valores de indenização DPVAT serão creditados em conta de titularidade diferente da vítima ou beneficiário.

### **14) Quem faz a análise do processo e define o valor?**

A análise de mérito da solicitação é realizada por equipe técnica da CAIXA, com base na documentação apresentada e de acordo com a legislação vigente, que contempla inclusive os valores cabíveis a cada caso.

### **15) Qual o prazo para pedir a indenização do DPVAT?**

Em caso de morte, o pedido de indenização deve ser realizado pelo(s) beneficiário(s) em até 3 anos contados a partir da data do óbito. Para invalidez permanente, o pedido deve ser feito pela própria vítima em até 3 anos, a contar da ciência do caráter permanente da invalidez. Para

## PERGUNTAS FREQUENTES - DPVAT

---

reembolso de despesas médicas, o prazo para solicitação é de até 3 anos, a contar da data do acidente.

### **16) Quais são os tipos de veículos que as indenizações do DPVAT abrangem?**

As indenizações do DPVAT abrangem as seguintes categorias de veículos automotores: automóveis particulares; táxis e carros de aluguel.; ônibus, micro-ônibus e lotação com cobrança de frete (urbanos, interurbanos, rurais e interestaduais); micro-ônibus com cobrança de frete, mas com lotação não superior a 10 (dez) passageiros e ônibus, micro-ônibus e lotações sem cobrança de frete (urbanos, interurbanos, rurais e interestaduais); ciclomotores; motocicletas, motonetas e similares; caminhões, caminhonetas tipo "pick-up" de até 1.500 Kg de carga, máquinas de terraplanagem e equipamentos móveis em geral (quando licenciados).

### **17) Em caso de morte da vítima, quem tem direito de solicitar a indenização DPVAT?**

Podem solicitar a indenização DPVAT, em caso de morte da vítima, os beneficiários previstos nos artigos 792, 1.829 e seguintes do Código Civil. As análises serão realizadas conforme o caso concreto, mediante apresentação da documentação correlata.

### **18) Como o representante legal de uma vítima de trânsito menor de idade pode dar entrada no pedido de indenização?**

Para solicitação de indenização por Invalidez Permanente e de reembolso de Despesas Médicas pelo App DPVAT o representante legal deverá baixar o App DPVAT CAIXA fazer o cadastro para acesso, indicando seu CPF e senha.

Dentro do aplicativo, o representante legal deve clicar em "Quero solicitar minha indenização DPVAT", preencher as informações requeridas, selecionar a opção "Eu sou o representante legal do beneficiário", completar o fluxo de solicitação, enviar, pelo próprio App, a documentação necessária e aguardar a análise da CAIXA sobre o pedido. Para envio da documentação pode-se tirar fotos dos documentos físicos pelo App ou utilizar arquivos dos documentos que já estejam disponíveis no celular do usuário

Em breve será disponibilizada no App DPVAT CAIXA a funcionalidade de solicitação de indenização por representante legal para indenizações por Morte. Até que isso ocorra, a solicitação poderá ser protocolada em qualquer agência da CAIXA.

### **19) Onde obter mais informações?**

A CAIXA disponibiliza ampla gama de canais de suporte e atendimento, quais sejam: site ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), Página Inicial, Opção 'DPVAT na CAIXA'), central telefônica (0800-726-0207), Agências da CAIXA, e a Central de Ajuda disponível no próprio App DPVAT CAIXA.