

**NOTA INFORMATIVA n.º 2/2026**  
**Procedimentos em Caso de Sinistro Automóvel**  
**Em vigor**

Caro(a) Cliente,

Com o objetivo de prevenir contratempos, apelo à sua atenção para a leitura desta nota informativa. Este documento visa reforçar a informação prestada no momento da contratação e durante a gestão das suas apólices de seguro, evitando que a falta de informação ou a adoção de procedimentos incorretos possa colocá-lo(a) em situações desfavoráveis.

**Procedimentos Gerais em Caso de Sinistro Automóvel**

Em qualquer sinistro automóvel, é fundamental adotar procedimentos que permitam uma gestão mais rápida e eficiente do processo.

**1. Sinistros Graves (com danos pessoais)**

Em situações de sinistro grave, a prioridade absoluta é **salvar vidas**. Nestes casos deverá:

- Ligar de imediato para o **112**;
- Seguir as instruções das autoridades e permitir que estas registem a ocorrência.

Assim que possível, os intervenientes no sinistro, um familiar ou qualquer entidade disponível, deverão entrar em contacto connosco para iniciarmos o processo de participação à companhia de seguros.

#### Contactos:

 Email: [silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt](mailto:silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt)

 Telemóvel: 91 232 06 49

**Nota:** As companhias de seguros disponibilizam um **serviço de Assistência em Viagem 24 horas por dia**, todos os dias da semana. No entanto, os departamentos comerciais e administrativos funcionam apenas em horário laboral, regra geral de segunda a sexta-feira, entre as 09:00 e as 16:00 ou 17:00, consoante a companhia.

A empresa **Sílvia Marisa Santos Sousa – Mediação de Seguros, Lda.** funciona:

- **De segunda a sexta-feira:** das 09:00 às 18:00
- O atendimento presencial está sujeito a **marcação prévia**.

## 2. Sinistros Apenas com Danos Materiais

Sempre que o sinistro envolva apenas danos materiais, deverão ser seguidos os seguintes passos:

1. **Sinalizar o local do acidente**, conforme previsto na lei:
  - Vestir o colete refletor;
  - Colocar o triângulo de sinalização.
2. **Confirmar o estado físico** de todos os intervenientes.
3. **Tirar fotografias** aos veículos intervenientes, garantindo que:
  - As matrículas ficam visíveis;
  - E é possível observar um panorama geral do local do acidente.
4. Sempre que possível, **após recolha das fotografias**, retirar os veículos da via e colocá-los na berma, permitindo a normal circulação do trânsito.
5. Registrar o nome e contato de possíveis **testemunhas oculares do sinistro**.

6. Verificar se existe acordo entre os condutores para o preenchimento da **Declaração Amigável de Acidente Automóvel (D.A.A.A.)**:

- Caso **não haja acordo**, deverá ser chamada a polícia para registo da ocorrência.
- Caso **exista acordo**, a D.A.A.A. pode ser preenchida por uma das seguintes vias:

a) **Formato em papel**

- Preencher apenas a **parte da frente**, seguindo a numeração;
- Ambos os condutores devem assinar no final;
- Se a folha que destacar para si da D.A.A.A. estiver ilegível, tire fotografia à folha da frente preenchida.

b) **Formato digital**

- Aceder ao portal da **APS – Associação Portuguesa de Seguradores**;
- Descarregar a aplicação **e-Segurnet**;
- Preencher a D.A.A.A. eletronicamente.

7. Caso o veículo:

- Não circule, ou
- Tenha sofrido danos que comprometam a sua segurança em circulação, deverá ser acionada a **Assistência em Viagem** para reboque do veículo até à oficina.
- O número da Assistência em Viagem encontra-se na **Carta Verde**;
- Em alternativa, pode ser facilmente localizado através de pesquisa na internet (ex.: “Linha de Assistência em Viagem – Companhia XYZ”).

**Nota importante:** Ao contactar a Assistência em Viagem, confirme se a sua apólice inclui **veículo de substituição por imobilização devido a acidente** e solicite a sua ativação, caso aplicável.

8. Após sair do local do sinistro e logo que possível, deverá **comunicar o sinistro por email**, enviando:
- Para: [silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt](mailto:silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt)
  - Com cópia para o email da companhia de seguros (disponível na apólice ou através de pesquisa online: “email linha sinistros – Companhia XYZ”).

**O email deverá conter:**

- **Assunto:** URGENTE – Comunicação de Sinistro Automóvel
  - **No corpo do email:**
    - Breve descrição do ocorrido;
    - Fotografias do sinistro;
    - Cópia da frente da D.A.A.A.;
    - Cópia da parte de trás da D.A.A.A. (preenchida e assinada apenas por si);
    - Cópia do auto ou documento fornecido pela polícia, se aplicável;
    - Cópia do PDF recebido por email, no caso de preenchimento via App e-Segurnet.
9. Após receção do seu email:
- O sinistro ficará sinalizado para tratamento interno e para abertura junto da companhia;
  - A companhia procederá à **abertura do processo no prazo de 24 a 48 horas**;
  - Da nossa parte, entraremos em contacto consigo assim que possível para:
    - Compreender melhor a dinâmica do sinistro;
    - Acompanhar semanalmente a evolução do processo, procurando minimizar o tempo de resolução.

Com os melhores cumprimentos,

Sílvia Sousa

Consultora em Seguros