GUIA DE RESPOSTA À CRISE

Sinistro na estrada:

as primeiras 24 horas

Roubo, acidente ou avaria grave: o que fazer, em que ordem e com quem falar porque o que acontece nas primeiras horas decide se o seguro paga, se o cliente fica e se alguém responde judicialmente.

Para quem é: donos, gerentes de operação e de risco de transportadoras de todos os portes. Para imprimir, deixar na parede da operação e no celular de quem atende o telefone de madrugada.

Tecnologia que entende transporte.

Por que as primeiras horas valem mais que as semanas seguintes

Em um sinistro, três relógios começam a correr ao mesmo tempo: o da vida (socorro, segurança do motorista), o do seguro (prazos de comunicação e preservação de provas que as apólices exigem) e o do cliente (que vai saber por você ou por outra pessoa e lembra para sempre de qual foi). Quem não tem um roteiro improvisa; quem improvisa esquece o boletim, altera a cena, demora a avisar a seguradora e descobre dias depois que a cobertura foi negada por descumprimento de condição.

A ordem que não muda: (1) pessoas, (2) segurança do local, (3) autoridades e registro, (4) seguradora e gerenciadora de risco, (5) cliente, (6) documentação. Pular etapas custa caro; inverter a ordem custa mais.

Hora 0 a 1 - pessoas e segurança

☐ **1. Motorista está bem? Há feridos?**
Ligue 192 (SAMU) e 193 (Bombeiros) se houver vítimas. Nada vem antes disso.

☐ **2. Local sinalizado e seguro**
Triângulo, pisca-alerta, afastar pessoas da pista. Em roubo: O motorista não reage, não persegue, se afasta e liga assim que estiver seguro.

☐ **3. Contato imediato com a base**
Quem recebe a ligação segue este roteiro. Anote hora exata, local (km, rodovia, sentido, referência), o que aconteceu e o estado do motorista.

☐ **4. Produto perigoso? Acione o plano específico**
Ficha de emergência, 193, e o telefone de emergência do fabricante/embarcador. Área isolada.

Hora 1 a 4 - autoridades, registro e seguradora

☐ **5. Polícia acionada e Boletim de Ocorrência registrado**
PRF (191) em rodovia federal; PM (190) nas demais. Em roubo, BO imediato é condição de praticamente toda apólice de RC-DC. Guarde o número.

☐ **6. Cena preservada e fotografada antes de mexer**
Veículo, carga, placas, lacres, danos, pista, sinalização, outros veículos envolvidos, documentos. Fotos com data/hora e GPS. Não remova nada antes do registro, salvo risco à vida.

☐ **7. Seguradora e corretor comunicados**
A maioria das apólices exige comunicação imediata e tem prazo curto para o aviso formal. Ligue antes de qualquer providência com a carga (remoção, transbordo, venda de salvados). Peça o número do aviso de sinistro.

☐ **8. Gerenciadora de risco e rastreamento acionados**
Em roubo: bloqueio, rastreamento, pronta resposta. Confirme que a carga e o veículo estavam averbados e com o plano de gerenciamento de risco cumprido (paradas, rota, horário).

☐ **9. Transbordo ou remoção só com autorização**
Transbordar carga avariada ou remover o veículo sem autorização da seguradora pode comprometer a regulação. Pergunte antes.

Hora 4 a 12 - cliente e cadeia

☐ **10. Embarcador avisado por você, antes que saiba por terceiros**
Informe o fato, o estado do motorista, a providência em curso e quando dará a próxima notícia. Não assuma culpa nem valores por telefone.

☐ **11. Destinatário e próximas entregas replanejados**
Carga remanescente, reentrega, novo veículo. Quem espera a carga precisa de prazo novo, não de silêncio.

☐ **12. Comunicação interna fechada**
Uma pessoa fala com a seguradora, uma com o cliente, uma com o motorista. Versões diferentes do mesmo fato viram problema na regulação.

Hora 12 a 24 - documentação

☐ **13. Dossiê do sinistro aberto**
BO, fotos, CT-e, MDF-e, NF-e da carga, apólice e averbação, comprovante do plano de risco (paradas, rastreamento), relato escrito do motorista, laudo/remoção, contatos e horários de cada comunicação.

☐ **14. Relato do motorista por escrito, enquanto está fresco**
O que viu, horário, local, sequência. Assinado. É a peça mais frágil do dossiê a memória muda em dias.

☐ **15. Exame toxicológico e documentos do motorista conferidos**
Em acidente, a seguradora e a autoridade vão pedir a CNH, toxicológico em dia e controle de jornada. Tenha na mão.

☐ **16. Ocorrência registrada no sistema, ligada à viagem**
Tudo o que aconteceu, com evidência, no mesmo lugar em que estão o CT-e e o MDF-e daquela viagem. É o que vai sustentar a regulação, a cobrança e, se preciso, a defesa.

Os 6 erros que negam cobertura

Erro	Consequência típica
Avisar a seguradora dias depois	Alegação de descumprimento do prazo de comunicação da apólice.
Não registrar BO em roubo	Perda da cobertura de RC-DC: o BO é condição.
CT-e não averbado ou valor divergente	Carga sem cobertura ou indenização limitada ao valor averbado.
Plano de gerenciamento de risco descumprido (parada não homologada, rota, horário)	Negativa por agravamento do risco.

Erro	Consequência típica
Mexer na carga/veículo antes da vistoria	Comprometimento da regulação; dificuldade de provar a extensão do dano.
Motorista com documento vencido (CNH, toxicológico)	Além da autuação, argumento para recusa e responsabilização.

As condições exatas variam por apólice e seguradora. Leia a sua antes do sinistro não durante.

> *"Hoje durmo tranquilo. A papelada fica em dia sozinha e não vivo mais com medo de multa."*
>
> **João Silva, Transportadora JK (8 caminhões)**

Como a NFASoft ajuda

Na hora do sinistro, quem tem a operação registrada responde em minutos: a viagem, o CT-e, o MDF-e, a averbação, as paradas, o comprovante do que já foi entregue e a ocorrência com fotos ficam no mesmo lugar no NFASoft. O sConfirmei registra ocorrência na estrada com foto, GPS e horário a prova nasce junto com o fato. E, de madrugada ou não, o suporte é com gente que entende de transporte.

Próximo passo

Quer montar o roteiro de sinistro da sua operação sobre os seus próprios processos? Fale com a gente.

WhatsApp: 62 98116-8864

Site: www.nfasoft.com.br

Material informativo produzido pela NFASoft, TMS para transporte rodoviário de cargas há 25 anos, com base em fontes públicas (ANTT, Receita Federal, Portal do Empreendedor, SEFAZ) consultadas em setembro/2026. Não substitui orientação contábil ou jurídica. Limites, alíquotas e regras mudam, confira a versão vigente e converse com um contador antes de decidir.

NFASoft - Tecnologia que entende transporte. 25 anos no setor.