

**MANUAL DO SEGURADO**  
**VIDA INDIVIDUAL**



# ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. REDE DE DESCONTO EM FARMÁCIAS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ASSISTÊNCIA BEM-ESTAR .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 SEGUNDA OPNIÃO MÉDICA INTERNACIONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. FAZ-TUDO .....</b>	<b>13</b>
<b>4. ASSISTÊNCIA FUNERAL .....</b>	<b>14</b>
<b>5. ASSISTÊNCIA MÉDICO NA TELA.....</b>	<b>18</b>
<b>6. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>20</b>

## MANUAL DO SEGURADO - SULAMÉRICA VIDA INDIVIDUAL

### 1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo descrever ao segurado as assistências e benefícios do SulAmérica Vida Individual.

### 2. REDE DE DESCONTO EM FARMÁCIAS

A assistência oferece para você, descontos de até 70% em medicamentos, itens de higiene pessoal, perfumaria e beleza em mais de 25.000 farmácias de todo o país, incluindo as principais redes.

Para aproveitar esse benefício, apresente seu CPF em um dos estabelecimentos cadastrados.

Para ter acesso a lista de medicamentos com desconto e aos endereços das farmácias da rede credenciada, basta acessar [sulamerica.com.br](http://sulamerica.com.br), na página do "Descontômetro", **ou** [sulamerica.com.br/ Para Você > Vida > SulAmérica Vida Individual > Benefícios e Assistências > Rede de Desconto em Farmácias](http://sulamerica.com.br/ParaVoc%C3%AA>Vida>SulAm%C3%A9ricaVidaIndividual>Benef%C3%ADcios%20e%20Assist%C3%AAncias%20>Rede%20de%20Desconto%20em%20Farm%C3%A1cias).

O benefício da rede de descontos em farmácia é pessoal e intransferível. Para ter acesso aos descontos no ato da compra dos medicamentos, o segurado deverá apresentar o CPF e documento com foto.

### 3. ASSISTÊNCIA BEM-ESTAR

#### 3.1 SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

Nos casos de uma doença complexa coberta, a segurada terá rápido acesso a um segundo parecer médico dado por um especialista de renome internacional. Serão consultados médicos que se destacam mundialmente pela experiência em relação ao tipo de patologia apresentada no diagnóstico. Estas autoridades médicas darão seu parecer sobre o diagnóstico existente e plano de tratamento.

Os casos complexos cobertos estão apontados na Lista de Diagnósticos.

##### **Como funciona?**

A segurada deverá encaminhar para a SulAmérica o diagnóstico médico e todos os exames/ informações pertinentes.

A documentação será recebida por um profissional especializado que procederá a verificação dos diagnósticos, a digitalização das imagens e seu encaminhamento aos Estados Unidos, onde será iniciado o “MAP” (Medical Analytics Process) que avalia o problema, determina o especialista mais adequado, organiza as informações e solicita a consulta.

Uma vez obtido o diagnóstico e recomendações terapêuticas do especialista, a SulAmérica encaminhará a documentação e resposta original e em Português a segurada e/ou médico que o está tratando no Brasil.

Todas as informações serão recebidas e devolvidas em inglês e em português.

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço:

Quando existem perguntas médicas sem resposta.

- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.

- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

### Lista de Diagnósticos

**Condições Neonatais Adversas:** displasia bronco pulmonar; hidrocefalia; anomalias congênitas múltiplas ou grandes; meningomielocelo; parto prematuro; insuficiência respiratória em UTI por mais de uma semana.

**Condições Obstétricas Adversas:** sangramento durante a gravidez; gravidez de três ou mais filhos; história prévia de UTI neonatal; toxemia (hipertensão) com necessidade de hospitalização durante a gravidez.

**Transplantes/Diálises:** transplante de órgão vital; atresia biliar; transplante de medula óssea; cardiopatia; rejeição de órgão; insuficiência renal.

**Condições Neurológicas:** doença de Alzheimer; encefalopatia anóxica; tumores cerebrais; aneurisma cerebral ou má-formação artério-venosa; acidente cerebral vascular crônico; síndrome de Guillain-Barre; doença de Lou Gehrig's; meningite ou encefalite; esclerose múltipla; paraplegia; quadriplegia (tetraplegia); síndrome de Reyes; episódio isquêmico transitório.

**Condições Cardíacas:** doenças cardíacas.

**Condições Respiratórias:** bronquites ou asma crônica; enfizema; dependência respiratória.

**Condições Malignas:** câncer; anemia aplástica; quimioterapia; sarcoma de Kaposi; leucemia; variadas cirurgias para doenças malignas; radioterapia.

**Traumatismos:** amputações; traumas múltiplos – poli traumas; queimaduras envolvendo mais de 20% do corpo.

## 3.2 ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Serviços para pequenos reparos como chaveiro, eletricista e outros profissionais. Conta também com os serviços de vigilância e segurança em caso de roubo e furto na residência e serviços domésticos provisórios em caso de hospitalização da Segurada ou da doméstica registrada em carteira.

## SERVIÇOS PRESTADOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO

### 3.2.1 CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, será enviado profissional especializado para abrir a porta danificada, contanto que tecnicamente possível e se o beneficiário não tiver alternativa para entrar na sua residência.

Limite de utilização

Abertura de porta: R\$ 120,00/utilização; 01 utilização/ano

Reparo de fechaduras: R\$ 480,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: em caso de furto qualificado, a Assistência assumirá os serviços de reparo definitivo ou provisório de todas as fechaduras de portas e janelas.

### 3.2.2 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

Em caso de destelhamento em evento descrito, será avaliada a necessidade de cobertura provisória da residência. Após aprovada, a Assistência providenciará esta cobertura com lona ou plástico para proteger o interior da casa.

Limite de utilização: R\$ 250,00/utilização; 01 utilização/ano

### 3.2.3 FAXINEIRA PROVISÓRIA

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurada que resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira mediante apresentação de recibos e/ou notas fiscais que comprovem as despesas gastas.

Limite de utilização: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: disponível para São Paulo – SP; Rio de Janeiro – RJ; Belo Horizonte – MG; Curitiba – PR; Brasília – DF; Recife – PE.

### 3.2.4 GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de eventos previstos pelo contrato, durante a transferência dos moradores da residência segurada para outro local, a Assistência assumirá custos com a guarda dos animais domésticos da família, contanto que não haja alternativa apresentada pelos beneficiários.

Limite de utilização: R\$ 48,00/dia, 5 (cinco) dias por evento para até 3 (três) animais

### 3.2.5 CUIDADO DE CRIANÇAS

Em decorrência de eventos previstos e quando houver a necessidade de hospitalização acima de 24h dos responsáveis por menores de 14 anos, a Assistência se encarregará de auxiliar nos cuidados destes menores recorrendo ao reembolso de baby-sitter ou acomodação em berçário.

Limite de utilização: R\$ 120,00/utilização; até 02 dias

### 3.2.6 GUARDA DE MÓVEIS

Caso seja necessária remoção de móveis da residência assistida, será providenciado o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo beneficiário, contanto que ele não possua uma alternativa.

Limite: R\$ 720,00/utilização; até 50 km para a remoção; até 07 dias

### **3.2.7 HOSPEDAGEM**

Em caso de eventos previstos tornarem inabitável a residência assistida, será disponibilizada acomodação dos beneficiários em hotel ou pousada, conforme limites de utilização.

Limite: R\$ 120,00/pessoa/dia; 2 diárias de hotel; até 5 pessoas.

Obs.: A escolha do hotel pode ser realizada pelo beneficiário. Não serão cobertos custos de locomoção até o hotel e respectivo retorno.

### **3.2.8 LIMPEZA**

Em caso de inundação, presença de lama ou fuligem, será disponibilizado o envio de profissionais especializados para realizar a limpeza da residência assistida, visando minimizar os efeitos do sinistro e preparar a residência para um reparo definitivo posterior.

Limite: R\$ 480,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.2.9 LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS**

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência disponibilizará ao beneficiário, a título de locação, eletrodomésticos como fogão, geladeira, freezer máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e secadora.

Limite: R\$ 50,00/dia; até 05 dias

### **3.2.10 REGRESSO ANTECIPADO AO DOMICÍLIO**

Em decorrência de eventos previstos no contrato e em casos de intervenção da Seguradora através do serviço da Assistência 24h, será colocado à disposição do beneficiário ou parceiro o meio de transporte mais adequado para retorno à residência segurada.

Limite: franquia quilométrica: 300 km; Passagem de Classe Econômica; 01 utilização/ano

Obs.: É necessário que o beneficiário não possua bilhete com limitação de prazo.

### **3.2.11 RETORNO DO VEÍCULO**

Complementando o serviço de Regresso Antecipado, ficará à disposição do beneficiário ou parceiro seu deslocamento ao antigo destino da sua viagem caso o beneficiário tenha deixado seu veículo neste local, contato que a recuperação do veículo seja solicitada em até 10 dias passados da utilização do Regresso Antecipado.

Limite: Passagem de Classe Econômica

### **3.2.12 SEGURANÇA E VIGILÂNCIA**

Caso a residência se encontre vulnerável à entrada de estranhos ou acontecimentos que possam colocar a segurança dos bens existentes na mesma, permanece disponível o serviço de vigia para proteger a empresa.

Limite: R\$ 300,00/utilização; 01 utilização/ano; até 02 dias/utilização.

### **3.2.13 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS**

Em decorrência de eventos previstos no contrato que resulte na necessidade da retirada dos móveis da residência por razões de segurança, será organizada toda a ação da remoção e transporte dos objetos até o local especificado pelo beneficiário. A solicitação deverá ser feita até 30 dias após sinistro.

Limite: R\$ 720,00/utilização; 01 utilização/ano; até 50 km

## **SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS OU MANUTENÇÃO DO IMÓVEL**

### **3.2.14 AMBULÂNCIA**

Ocorrendo algum evento previsto do qual decorra ferimento de alguma pessoa moradora da residência assistida e caso o local onde se encontre não tenha meios de atender à natureza dos ferimentos, será providenciada, após serem prestados os primeiros socorros e segundo avaliação médica dos prestadores, a remoção hospitalar do(s) ferido(s),

da forma mais adequada para o local de atendimento médico apropriado mais próximo.

Limite: R\$ 20.000,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.2.15 ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida devido à falha ou danos nas instalações elétricas da mesma, a Assistência providenciará o envio de um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, contanto que tecnicamente possível. Estão inclusos custos com mão de obra e materiais, conforme limites de utilização.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 02 utilizações/ano

Obs.: Não está incluída reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

### **3.2.16 SERVIÇOS DE HIDRÁULICAS**

Em caso de vazamentos, será fornecido profissional capacitado para reparo emergencial.

Limite: R\$ 240,00/utilização - 01 utilização/ano

### **3.2.17 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS**

Em decorrência de eventos previstos no contrato, será fornecido profissional capacitado para substituição de uma ou mais telhas.

Limite: R\$ 500,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.2.18 SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS**

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurada que resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira mediante

apresentação de recibos e/ou notas fiscais que comprovem as despesas gastas.

Limite: R\$ 48,00/dia; até 10 dias

### **3.2.19 TROCA DE VIDROS**

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissionais capacitados que realizarão o reparo emergencial dos vidros da residência assistida, contanto que tecnicamente possível.

Limite: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.2.20 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

- garantida a transmissão de mensagens urgentes para uma ou mais pessoas apontadas pelo beneficiário, contanto que relacionadas aos eventos previstos no contrato.

### **3.2.21 FIXAÇÃO DE ANTENAS**

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência providenciará o envio de profissionais capacitados que realizam a fixação de antena na residência assistida.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.2.22 INDICAÇÃO DE LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO**

Fica disponível ao beneficiário a indicação de locais para compra de material de construção.

Limite: sem limite de utilização

### **3.2.23 DESENTUPIMENTO**

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações), onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, a Assistência disponibilizará um profissional para realização do reparo emergencial do problema.

Limite: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: A Assistência não cobrirá custos referentes à substituição de peças.

### **3.2.24 CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS**

Em caso de danificação de eletrodomésticos\*, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo, contanto que os equipamentos tenham até 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

- Freezer; Refrigerador; Micro-ondas; Condicionador de Ar; Lava-louças; Fogão; Depurador/Exaustor de Ar; Secadora; Frigobar; Lavadora de Roupas.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.:

- 1 - A Assistência não se responsabiliza por custos referentes à substituição de peças.
  - 2 - Disponível para cidades com população superior a 100.000 habitantes.
- - Permanecem excluídos equipamentos fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição no mercado; e equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.
  - - Não serão feitas: revisão geral e limpeza.
  - - Não são cobertos danos causados por transporte interno ou externo.

### **3.2.25 CONSERTO DE AR CONDICIONADO**

Em caso de danificação de aparelho de Ar Condicionado, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

### **3.3. FAZ-TUDO**

O conjunto de serviços abaixo descritos deve ser acionado em uma única chamada, e é limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais por ocorrência) e até 2 (duas) ocorrências a cada 12 meses de vigência:

#### **3.3.1 INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS, QUADROS E CORTINAS**

A assistência fixará na Residência segurada prateleiras, quadros, persianas e cortinas que sejam necessárias nos locais indicados pela segurada.

#### **3.3.2 INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO**

A assistência olho mágico consiste na instalação de olho mágico nas portas principais da residência, indicadas pela segurada. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente. A instalação será feita somente em portas de madeira.

#### **3.3.3 MOVIMENTAÇÃO DE MÓVEIS**

A assistência movimentará os móveis entre cômodos no mesmo pavimento, conforme necessidade. Somente poderão ser desmontados os móveis que não necessitem de montagem ou desmontagem.

#### **3.3.4 INSTALAÇÃO DE ANTENAS**

A assistência fará a fixação de antena na residência segurada nos pontos principais da residência, exceto antenas coletivas ou de TV por assinatura. As peças são por conta da segurada, restando cobertas somente a mão de obra empregada na atividade.

#### **3.3.5 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS**

A assistência efetuará a lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da residência, que necessitem deste serviço.

### 3.3.6 TROCA DE TOMADAS E SOQUETES DE LUZ

A assistência efetuará a troca de tomadas e soquetes de luz, conforme necessidade. Peças são por conta da segurada, restando cobertas somente a mão de obra empregada na atividade.

## 4. ASSISTÊNCIA FUNERAL

### 4.1 ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

O produto SulAmérica Vida Individual possui a cobertura Seguro Funeral. Essa cobertura poderá ser acionada no caso de morte do segurado, onde a família poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral. De forma alternativa à prestação do serviço, os beneficiários poderão acionar a cobertura, que tem por objetivo garantir o pagamento de uma indenização limitada ao capital contratado aos beneficiários, referente ao reembolso das despesas com os custos do funeral do segurado.

Ao optar pelo acionamento da assistência serão prestados os serviços descritos neste manual dentro dos padrões e limites definidos, renunciando os beneficiários ao direito de indenização complementar ou reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de serviços fora do contrato. Este serviço é prestado exclusivamente dentro do território nacional.

### 4.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

A Assistência Funeral Familiar está disponível para contratação no SulAmérica Vida Individual. Se contratada, poderá ser acionada no caso de morte do segurado, do cônjuge/companheiro(a) e filhos/enteados de acordo com a regulamentação do Imposto de Renda. Dessa forma, o segurado poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

**Obs.:** A Assistência Funeral Familiar prevê apenas a prestação direta dos serviços para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização.

### 4.3 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR AMPLIADO

A Assistência Funeral Familiar Ampliado está disponível para contratação no SulAmérica Vida Individual. Se contratada, poderá ser acionada no caso de morte do segurado, do cônjuge/companheiro(a), filhos/enteados de acordo com a regulamentação do Imposto de Renda, pais e sogros do segurado. Dessa forma, o segurado poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

**Obs.:** A Assistência Funeral Familiar Ampliado prevê apenas a prestação direta dos serviços para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização.

### 4.4 SERVIÇOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

Os serviços disponíveis para a realização do funeral por meio da Assistência Funeral são:

- **Acompanhamento do serviço:** Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.
- **Tratamento do corpo:** A critério técnico, será providenciado o tratamento necessário ao corpo, assepsia, higienização, tamponamento ou formolização, conforme a necessidade. Nos casos de traslado aéreo ou longas distâncias terrestres ou quando o sepultamento seja superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito, será providenciado o embalsamamento ou a tanatopraxia. Os casos que apresentarem necessidades de outros procedimentos deverão ser acordados previamente com a Central de Assistência Funeral.
- **Sepultamento:** Em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas

com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.

- **Cremação:** Caso a família opte por cremação do corpo, o serviço será realizado na cidade do óbito, ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima, em um raio de até 100 km, e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família. Ao optar pelo Crematório, O serviço de assistência funeral se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.
- **Sala de Velório:** O serviço de assistência funeral assumirá o custo da sala velatória ou capela em Cemitério Público Municipal, no qual será realizado o funeral. Caso a família deseje realizar o velório em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa / valores equivalentes à taxa cobrada em Cemitério Público Municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Traslado do corpo:** Transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito para o velório e até o **local de residência no Brasil**, por meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada. O serviço de assistência funeral determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. Não está coberto o custo de aeronaves privadas para este serviço. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer **fora do município de residência do SEGURADO**; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço. O traslado do corpo é realizado para o município de residência do segurado. Caso a família opte por outro itinerário, arcaremos com o valor correspondente à quilometragem do local onde ocorreu o óbito até o município de residência e o excedente deverá ser pago pelo cliente. Correrão por conta da família as

despesas que excedam o custo arcado pelo serviço de assistência funeral em virtude de modificação do traslado.

- **Urna mortuária:** Será providenciada urna modelo luxo, com alça varão e forrada preferencialmente com Kami, Façonê, TNT ou Samilon. Em madeira e eucatex, modelos de referência: Requiem 124, Busquet 03, Godoy Santos 14 ou similares, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido pela Central de Assistência Funeral. Caso a família opte por modelo diferenciado cujo valor seja superior ao previsto em contrato, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Ornamentação:** Será providenciado arranjo de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, coroas de flores naturais da época de acordo com o plano contratado e banquetas para suporte da urna mortuária.
- **Condolências:** Será colocado à disposição da família Livro/Folha de presença para que a família possa agradecer o comparecimento.
- **Registro de óbito:** Serão prestados esclarecimentos para o registro de óbito em cartório, desde que a legislação local permita.
- **Carro funerário:** Carro fúnebre dentro do município de residência
- **Transmissão de mensagens urgentes:** O serviço prestará à família auxílio nas mensagens urgentes relacionadas à realização do funeral.

## IMPORTANTE

O serviço de Assistência Funeral da SulAmérica não será prestado quando, a critério exclusivo da SulAmérica, for identificado que a cidade de residência do segurado não dispõe de empresa prestadora de serviço para a execução das atividades acima listadas ou o cemitério escolhido

não possui infraestrutura para a realização do sepultamento dentro dos padrões definidos no regulamento da assistência funeral.

Estão excluídos os seguintes serviços de assistência funeral:

- a) Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- b) Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- c) Sepultamento de membros;
- d) Confecção de lápide;
- e) Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres) etc.
- f) Traslados de corpos interestaduais, conforme RESOLUÇÃO - RDC Nº 33, DE 8 DE JULHO DE 2011, artigo 10º “Fica vedada, em todo o território nacional, a prestação de serviço de conservação e traslado de restos mortais humanos, em que o óbito tenha tido como causa a encefalite espongiiforme, febre hemorrágica ou outra nova doença infectocontagiosa que, porventura, venha a surgir a critério da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS)”.

## 5. ASSISTÊNCIA MÉDICO NA TELA

A Assistência Médico na Tela é um serviço de orientação médica, que pode ser acionado em situações de emergência, de maneira remota, preservando a sua segurança!

O atendimento é rápido pois será realizado através do celular ou computador.

Quando acionar? Se sentir qualquer um dos sintomas abaixo:

Alergias

Dificuldade de  
respiração

Dor de cabeça

Dor de garganta  
Dor na lombar

Dores abdominais

Dores Gástricas/Azia

Dores nas articulações

Febre	Mal-Estar	Sintomas de gripe e
Formigamento	Manchas/ Erupções na	resfriados
Inchaço	pele	Vermelhidão na pele
Insônia		Outros

## COMO UTILIZAR:

Ligando na Central de Serviços, através da opção: “Assistência Médico na Tela”.

Uma equipe especializada indicará e realizará o melhor atendimento, que pode ser tanto por telefone como por vídeo:

- 1- Você recebe atendimento remoto (por telefone)
- 2- Você recebe link por e-mail/sms/whatsapp, entra na sala virtual e recebe Orientação Remota por Vídeo.

Para atendimento realizado por vídeo, seguir as orientações:

- a) Verificar a qualidade do sinal da internet, para que o atendimento não seja interrompido;
- b) Estar em um local calmo e privado durante todo o atendimento;
- c) Será necessário confirmar a identidade, habilitar o microfone e a câmera

Caso tenha algum imprevisto e precisar cancelar, o segurado poderá agendar novamente outro atendimento.

## IMPORTANTE

A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e, sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço.

É de responsabilidade do segurado seguir a orientação médica.

## 6. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse manual, a SulAmérica disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

### **Assistência 24 horas**

4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073 (Demais localidades)

55 11 4126 9317 (Exterior)

### **Central de Serviços**

4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 726 4935 (Demais localidades)

### **SAC**

0800 722 0504

0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

### **Ouvidoria**

0800 725 3374

### **Site**

[sulamerica.com.br](http://sulamerica.com.br)

