



Guia de Benefícios e Assistências Vida Flex

Que tal você aproveitar a sua
proteção ao máximo?

Conte com os serviços **SulAmérica**
pra te ajudar quando você mais
precisar.





Olá, tudo bem?

Neste guia **você** encontra as **informações** para utilizar as **assistências e benefícios SulAmérica** disponíveis no seu **Seguro de Vida**.

Oferecemos diversos serviços, feitos para facilitar ainda mais sua **Vida**:



Sorteios Mensais



Médico na Tela Familiar



Descontos em Farmácia



Rede de Saúde Familiar



Benefício Seguro Viagem Flex

E tem muito mais...



Índice

Para a sua saúde	4
Médico na Tela Familiar	5
Descontos em Farmácia	6
Rede de Saúde Familiar	7
Seguro Viagem Flex	13
Descontos em Farmácia	15
Segunda Opinião Médica Internacional	16
Para seu bem-estar	18
Para o seu bem estar	19
Assistência Filhos	19
Assistência Bike	20
Assistência Residencial	22
Serviço Faz-Tudo	27
Sorteios Mensais	27
Cartão Cesta Básica	32
Clube de Vantagens	33
Assistência Nutricionista	34
Personal Fitness	35
Para sua proteção	37
Assistência Funeral	39
Apoio psicológico (pós-sinistro)	42

[« RETORNO AO ÍNDICE](#)

...

Para a sua saúde


SulAmérica

Para a sua saúde



Médico na Tela Familiar

É um serviço de orientação médica a qualquer hora, com a qualidade que só a SulAmérica tem e o melhor, totalmente gratuito para você e sua família.

[Clique e faça o cadastro](#)

• Quando usar

Você pode utilizar o serviço caso apresente qualquer um dos sintomas abaixo:

- Febre
- Dor de garganta
- Dor de cabeça
- Dores abdominais
- Tosse
- Dificuldade de respiração
- Vômito
- Diarreia
- Obstipação
- Dores no corpo
- Perda de apetite
- Tontura
- Dores nas articulações
- Manchas/erupções na pele
- Vermelhidão na pele
- Palidez
- Dor de ouvido
- Dor no peito
- Choro/irritabilidade
- Rinite
- Sinusite
- Câibras
- Formigamento
- Dores gástricas/Azia
- Inchaço
- Sangramentos
- Alterações de pressão arterial
- Alterações intestinais
- Alterações genitais e/ou urinárias
- Dificuldade de mobilidade
- Medo de internação
- Constipação
- Mal-estar
- Insônia
- Diarreia/vômito
- Retenção urinária
- Fraqueza
- Diabetes
- Esquecimento
- Resfriado/gripe
- Diminuição da visão
- Zumbido
- Alteração de humor
- Confusão mental (apatia/agitação)

• Como usar

1. Ligação: Acione a nossa **Central de Atendimento** que funciona 24h e verifique a disponibilidade do serviço em seu seguro por meio do seu CPF:

- 4004-4935 - todas as localidades

2. Triage: Paciente passa por triagem com a equipe de saúde e é direcionado de acordo com seu(s) sintoma(s).

3. Link: Você recebe o link da consulta via SMS e e-mail.

4. Atendimento: Pronto! Só entrar no consultório virtual e conversar com o médico (clínico geral ou pediatra).

• Algumas dicas importantes

- Confira a qualidade do sinal da sua internet para ter uma ótima experiência e evitar que o seu atendimento seja interrompido.
- Dê preferência aos lugares calmos e silenciosos durante seu atendimento.
- Será necessário confirmar sua identidade, e habilitar o uso da câmera e microfone em seu dispositivo.
- Imprevistos acontecem. Por isso nunca se esqueça de cancelar o atendimento e agende o atendimento em uma data que seja mais confortável para você.

• Ficou com alguma dúvida? Veja algumas repostas:



• **Médico na Tela é a mesma coisa que plano de saúde?**

O médico na tela não é um seguro de saúde. Por isso é de responsabilidade do segurado seguir a orientação médica. Além disso, nem sempre será dispensada a sua utilização,

exames ou acompanhamento com médicos especialistas que não sejam cobertos por esse serviço. Combinado?

• **Preciso agendar a consulta?**

Não é necessário realizar agendamento prévio. Basta ligar para a Central a qualquer momento e escolher qual o melhor horário para ser atendido.

• **Posso ser atendido por mais de uma queixa em um único atendimento?**

Sim, desde que os sintomas se enquadrem na lista disponível neste guia.

• **A consulta tem um tempo determinado?**

Não. O tempo do atendimento depende da necessidade de cada paciente.

• **Quantas pessoas posso cadastrar para ter direito ao atendimento via Médico na Tela?**

Você pode cadastrar até 4 pessoas, desde que elas sejam seus filhos/enteados, pais ou cônjuge.

• **Consigo agendar retorno com o mesmo médico após o atendimento?**

Não. O Médico na Tela funciona com o mesmo conceito de um pronto socorro. Por isso não há orientação de retorno.

• **A receita digital é realmente válida?**

Sim, você receberá a receita após a consulta e poderá realizar a compra dos medicamentos com o QR Code e o código gerados na prescrição digital, que é encaminhada via e-mail e SMS.

• **Em quanto tempo a minha receita chega?**

Em até 1 (uma) hora após a consulta.

• **A receita chega via e-mail?**

Sim! A receita chega via e-mail e SMS.

• **As imagens da orientação ficam gravadas?**

Não. A Telemedicina registra somente a informação gerada durante o atendimento



Rede de Saúde Familiar

A **Assistência Rede de Saúde Familiar** oferece ao Segurado um **programa de saúde particular com preços reduzidos**, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados nas diversas especialidades Médicas.

O atendimento pode ser solicitado em caso de interesse sobre as os serviços abaixo:

1. Especialidades Médicas:

- Alergia e imunologia;
- Anestesiologista;
- Angiologia;
- Cardiologia;
- Cirurgia Vascular;
- Cirurgia Geral;
- Cirurgia Pediátrica;
- Cirurgia Plástica;
- Cirurgia Vascular;
- Clínica Médica;
- Dermatologia;
- Endocrinologia e Metabologia;
- Gastroenterologia;
- Geriatria;
- Ginecologia e Obstetrícia;
- Hematologia e Hemoterapia;
- Homeopatia;
- Mastologia;
- Medicina do trabalho;
- Nefrologia;
- Neurocirurgia;
- Neurologia;
- Nutrologia;
- Oftalmologia;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Otorrinolaringologia;
- Pediatria;
- Pneumologia;
- Psiquiatria;
- Reumatologia;
- Urologia.

2. Terapias:

- Fisioterapia;
- Acupuntura;
- Fonoaudiologia;
- Nutrição;
- Psicologia;
- Terapia Ocupacional.

3. Odontologia

- Odontologia - dentista;
- Odontopediatria;
- Ortodontia.

4. Exames Laboratoriais:

- Análises clínicas e de imagem;
- Ressonância Magnética;
- Raio-X;
- Ultrassonografia;
- Eletrocardiograma;
- Eletroencefalograma;
- Holter;
- Mamografia;
- Mapa;

- Teste ergométrico;
- Tomografia;
- Vulvosopia;
- Colonoscopia;



Entre outros (necessário consultar previamente os demais exames disponíveis).

Consulte através do link:

<http://www.meutem.com.br/buscarede>

5. Serviços de Bem Estar e Estética:

- Massagem;
- Acupuntura;
- Pelling;
- RPG;



Entre outros (necessário consultar previamente os demais exames disponíveis).

Consulte através do link:

<http://www.meutem.com.br/buscarede>

6. Vacinas:

- Hepatite;
- HPV;
- Gripal;
- Tríplice Valente;
- Tríplice Viral;



Entre outros (necessário consultar previamente os demais exames disponíveis).

Consulte através do link:

<http://www.meutem.com.br/buscarede>

• Como acionar?

Para utilizar o serviço, é muito simples. **Você pode escolher uma das opções abaixo:**

1. Via Central de Atendimento:

4000 1681 para Capitais Regiões Metropolitanas e **0800 836 8836** para demais localidades. (Segunda a sexta feira das 9:00 às 18:00, exceto feriados)

2. Online:

Através site www.temsaude.com/mawdy. (disponível 24h, 7 dias por semana)

• Entenda a jornada:



Via Central de Atendimento:



O cliente deverá solicitar via **central de Atendimento**, o atendimento que deseja. Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico pelo whatsapp.



Em até **2 (dois) dias úteis** da solicitação o Cliente receberá do serviço de atendimento personalizado por **e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico** o orçamento com até 3 (três) opções de atendimento para o serviço solicitado (as quantidades e opções de atendimento vão variar com a região em que o Cliente esteja localizado);



O Cliente deverá escolher um **prestador de serviço**, entre as opções oferecidas, e informar ao serviço de atendimento personalizado para que o agendamento seja realizado no prestador escolhido;



O **serviço de atendimento** personalizado orientará ao Cliente sobre o **valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço e prazo de carga/recarga do Rede de Saúde Familiar**;



Com o **agendamento confirmado**, o cliente receberá previamente por **e-mail e WhatsApp** a confirmação de seu agendamento com **data, local, valor da especialidade ou exame solicitado**, os dados do profissional que prestará o atendimento. Na rede o cliente efetuará o pagamento diretamente na clínica de acordo com a disponibilidade de meio de pagamento.



Online Site:



1

O que você precisa?

- Consulta Presencial
Solicitar Agendamento de Consulta
- Consulta por vídeo
Solicitar Agendamento de Teleconsulta
- Exames e Procedimentos
Solicitar Agendamento de Exames
- Teleorientação 24/7
Passar com o Profissional de Saúde

Não encontrei o que eu preciso

Você pode escolher como realizar a sua consulta.

2

Onde você precisa?

Estado: São paulo

Cidade: São paulo

Bairro: Bairro

Próximo

Se presencial, a relação de estados, cidades e bairros serão exibidos para a sua escolha.

3

Agendar consulta

Pesquisar especialidade

- Aquiatura
- Alergia e imunologia
- Anestesiologia
- Cardiologia
- Clínica Geral
- Cirurgia Geral
- Dermatologia

O próximo passo é escolher a especialidade desejada.

4

Qual dia e horário?

Segunda

Terça

Quarta

Quinta

Informe a sua preferência de dia e período.

5

Qual dia e horário?

Segunda

7:00	8:00	9:00	10:00
11:00	12:00	13:00	14:00
15:00	16:00	17:00	18:00

Terça

Informe as suas preferências de horário.

6

Pronto, já estamos buscando as clínicas mais próximas de você

Consulta presencial
Cardiologista

Detalhes Acompanhar

Itício TemPay

O que fazer agora
Recebemos sua solicitação de agendamento e em até dois dias úteis, a nossa equipe vai te

Pronto, já estamos buscando as clínicas mais próximas de você. É só aguardar!

Pagamento



O pagamento da Consulta ou Exame será realizado pelo segurado **diretamente na clínica de acordo com a disponibilidade de meio de pagamento.**



Importante: A **Assistência Rede de Saúde Familiar** não realiza intermediação financeira dos serviços utilizados pelos seus clientes na rede credenciada, podendo o profissional da saúde realizar a cobrança utilizando-se dos meios de pagamento disponíveis em seu estabelecimento.

Quais clientes podem utilizar?



Todos os clientes que possuam uma apólice do **Vida Flex ativa**, desde que contratada a assistência, podem utilizar o serviço da Rede de Saúde Familiar.

Entende-se por elegível a assistência, o **titular do seguro, cônjuge, filhos até 21 anos, pais e sogros**, desde que tenham residência habitual no Brasil.

• Perguntas frequentes



• O que é o Programa Rede de Saúde Familiar?

É uma programa de rede de descontos que permite que você e sua família (Titular, cônjuge, filhos e pais, limitado a 4 beneficiários) tenham acesso a uma ampla rede

médica, odontológica e de laboratórios com preços mais acessíveis.

• Quais são os benefícios Rede de Saúde Familiar?

O Acesso à descontos em: consultas médicas e odontológicas, exames laboratoriais e de imagem, e saúde complementar (psicologia, nutrição, fisioterapia etc.);.

• Como posso contratar a Rede de Saúde Familiar?

Para aderir a assistência Rede de Saúde Familiar será necessário contratar uma apólice de seguro de vida do produto Vida Flex.

• A Rede de Saúde Familiar tem carência?

A assistência Rede de Saúde Familiar não possui carência.

• Como posso cancelar a Rede de Saúde Familiar?

Para solicitar o cancelamento, é necessário entrar em contato com a SulAmérica **4004-4935** - capitais e regiões metropolitanas (capitais e grandes cidades do interior)

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 18h30 (exceto feriados nacionais) .

• A Rede de Saúde Familiar é um plano de saúde?

Não. No plano de saúde o usuário paga uma mensalidade de valor maior e não paga pelos atendimentos. Com a Assistência Rede de Saúde Familiar você faz a adesão à assistência de forma mensal e depois paga por seus atendimentos médicos particulares (sem cobertura para urgência ou emergência).

• A Rede de Saúde Familiar tem franquia?

A assistência Rede de Saúde Familiar não possui franquia.

• Qual é a vigência da Rede de Saúde Familiar?

A Rede de Saúde Familiar é uma assinatura mensal e a vigência é renovada todo mês.

• O que é a ativação da Rede de Saúde Familiar?

A ativação é o primeiro acesso do cliente após receber o SMS com a senha. Para ativar, basta acessar o site ou ligar na Central de Atendimento 4000-1681 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 836 8836 (demais regiões) de segunda a sexta das 7h às 19h.

• Como posso solicitar uma consulta ou exame?

Pelo site ou ligando na Central de Atendimento. Basta indicar a especialidade que quer agendar, região e dias da semana que prefere.

Em **2 dias úteis** a Central retornará por WhatsApp e/ou e-mail, até 3 opções de médicos ou clínicas, laboratórios contendo endereço e o valor da consulta ou exame, para você escolher e confirmar.

• Qual é o prazo médio de agendamento de uma consulta presencial ou exame?

Após a confirmação da opção escolhida, o atendimento com o médico ou laboratório é agendado para até **10 dias úteis**. A indicação dos profissionais será conforme as agendas disponíveis no raio de até 30 km da localização indicada pelo usuário.

• Como posso consultar a Rede Credenciada?

Consulte através do link:

<http://www.meutem.com.br/buscarede>

• Posso agendar as consultas e exames direto nas clínicas ou laboratórios?

Não. Para que você tenha o valor negociado com os credenciados, o agendamento somente poderá ser realizado por meio dos nossos canais de comunicação (site e Central de Atendimento).

• Quais são as especialidades das consultas presenciais?

A rede de atendimento dá acesso à diversas especialidades como: clínico geral, dermatologia, ginecologia, cardiologia, psicologia, alergologia, ortopedia, urologia, oftalmologia, neurologia, nutricionista, nefrologia, endocrinologia, proctologia, geriatria, gastroenterologia, infectologia, oncologia, otorrinolaringologia, pediatria, pneumologia, psiquiatria e mais.



Seguro Viagem Flex

Proteção para **Vida e Viagem em um único Produto?** Com o **SulAmérica Vida Flex** é possível! O Seguro de Vida que traz como benefício o seguro viagem nacional, para que você tenha uma viagem mais tranquila e sem preocupações com imprevistos!

- **O que é?**

O benefício seguro viagem nacional oferece proteção para sua viagem nacional por **até 7 dias**.

- **Como funciona?**

O cliente deve acessar o **Espaço do Cliente** para habilitar o benefício antes de viajar. O cliente deverá informar a data de ida e data de volta da viagem para seguir com o acionamento do benefício. O benefício poderá ser ativado em **até 30 dias** antes da viagem e uma vez acionado o benefício não é possível ser alterado ou cancelado.

- **Quanto custa?**

Por se tratar de um benefício **não tem custo adicional**.

- **Há limite de utilização?**

O benefício está limitado a uma utilização por vigência, para viagens em **território nacional e até 07 dias**.

- **Como acionar?**

Somente através do **Espaço do Cliente** é possível acionar o benefício.

• Dúvidas frequentes



• O benefício está disponível em quais produtos?

Somente para o produto SulAmérica Vida Flex

• Um cliente de outro produto pode fazer a contratação desse benefício?

Não. Ele poderá contratar uma nova apólice do SulAmérica Vida Flex e contar com esse benefício.

• Os beneficiários do segurado também têm direito? Ou apenas o segurado?

O benefício atende somente o titular da apólice.

• Se eu fizer uma viagem curta e não utilizar todos os dias do benefício, posso aproveitá-los em uma outra viagem dentro da mesma vigência?

O benefício é limitado a uma utilização por vigência, não sendo possível utilizar o saldo de dias remanescente, caso a viagem seja inferior a 07 dias.

• Se eu fizer uma viagem longa, acima dos dias do benefício, posso fazer um outro seguro apenas para complementar o benefício?

As contratações do seguro-viagem não são permitidas após o início da viagem. Nesse caso, recomendamos a contratação do seguro viagem fora o benefício oferecido pelo SulAmérica Vida Flex.



Descontos em Farmácia

• Para aproveitar o desconto é fácil, apresente seu CPF em algum dos estabelecimentos cadastrados:



[Clique aqui e veja as farmácias participantes](#)





Segunda Opinião Médica Internacional

No caso de diagnóstico de alguma doença complexa e coberta, a pessoa protegida terá um rápido acesso a uma **segunda opinião médica** compartilhada por um/uma especialista de renome internacional.

1. *Serão consultados profissionais que se destacam mundialmente pela sua experiência em relação ao tipo de doença diagnosticada.*
2. *Os/as especialistas darão sua opinião sobre o diagnóstico existente e plano de tratamento.*

• Como funciona:



O segurado deve encaminhar para a **SulAmérica** o diagnóstico médico, todos os exames e informações relacionadas através da **Central de Atendimento**.



A documentação será analisada por um especialista que verificará os diagnósticos e daremos início do processo de Segunda Opinião Médica. Tudo adequado, os dados do segurado são organizados e a consulta é solicitada.



Feito o diagnóstico e recomendações de tratamento pelo/a especialista, a **SulAmérica** encaminha a documentação em português e inglês para a pessoa segurado e a/o especialista responsável.

• Quando é necessária uma segunda opinião médica internacional?

- Quando existe um diagnóstico muito sério e a pessoa diagnosticada necessita de confirmação.
- Quando deve se decidir sobre alguma cirurgia.
- Quando a cirurgia for de alto risco.
- Quando existem problemas de saúde diversos.
- Quando existem diagnósticos diferentes.
- Quando profissional médico e paciente desejam se sentir seguros de que não existe no mundo outra solução disponível para o tratamento.

• **Veja abaixo as condições em nossa lista de diagnósticos:**

Condições Neonatais Adversas: displasia broncopulmonar; hidrocefalia; anomalias congênitas múltiplas ou grandes; meningomielocoele; 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 e asma crônica; enfisema; dependência respiratória.

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

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



[« RETORNO AO ÍNDICE](#)



Para seu bem-estar


SulAmérica

Para o seu bem estar



Assistência Filhos

Caso a Segurada esteja hospitalizada, oferecemos o serviço de baby sitter, transporte escolar e remoção médica para seu filho durante esse período.



• Baby Sitter

Em caso de hospitalização da beneficiária por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que possa cuidar de seu filho (até 14 anos), será providenciado o reembolso de uma Baby Sitter por até dois dias.

Limite: 01 utilização/ano; R\$ 35,00/dia

Obs.: Internação devido a complicações de parto não está coberta.



• Transporte Escolar

Em caso de hospitalização da beneficiária por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que transportar seu filho (até 14 anos) até sua escola, será providenciado táxi para efetuar o transporte de ida e volta (residência-escola-residência).

Limite: R\$ 35,00/dia; até 05 dias



• Remoção Médica

Em caso de acidente com a beneficiária ou com seu filho, através do contato entre equipe médica da Mondial Assistance e médicos locais que tiverem realizado os primeiros socorros, será determinada a necessidade de remoção do enfermo para um hospital mais apropriado para tratamento clínico por meio de transporte mais adequado (ambulância, automóvel ou fretado equipado para socorro).

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

Obs.: Despesas médicas decorrentes do atendimento não estão cobertas;



Assistência Bike

• Instalação de Acessórios

Serviço de instalação de acessórios prestado no local onde o Cliente estiver. Acessórios inclusos: cadeirinha para criança, cesta, suporte de garrafa térmica, buzina manual.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais).

• Montagem da Bicicleta

Montagem de bicicleta adquirida pela internet.

Exclusões: Não será realizada regulagem de Marcha e instalação de suspensão.

Ficam excluídos dos serviços a montagem e/ou manutenção total ou parcial de bicicletas de uso Esportivo/Competição, como por exemplo, os modelos: DownHill – Speed (velocidade) – Triathlon – Spinning – Elétricas, além de bicicletas do tipo motorizadas à combustão e bicicletas ergométricas.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

• Orientação Fitness

Orientar sobre atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequação à rotina do beneficiário. bicicletas ergométricas.

- Análise do condicionamento físico

- Orientações a grupos de diferentes faixas etárias
- Indicação de sites
- Indicação de academias e compra de equipamentos

• Orientação Nutricional

A orientação nutricional é um acompanhamento personalizado, após uma pesquisa sobre os hábitos alimentares e as condições de saúde do Cliente, é iniciada a reeducação alimentar, através da introdução de novas rotinas. Priorizando as preferências e adaptando-as às necessidades, a nutricionista auxilia neste processo de forma educativa adequando a quantidade calórica e nutricional dos alimentos, individualizando assim o tratamento.

Condições do Serviço: As informações e orientações são repassadas de forma ampla, não se constituindo de consultas ou diagnósticos nutricionais e não sendo repassados tratamentos nutricionais ou prescrições dietéticas.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta e diagnóstico nutricional presencial, mas orientar o Cliente sobre aspectos alimentares e nutricionais.

Para acionar os serviços de Orientação Nutricional, o Cliente entrará em contato em horário comercial de segunda a sexta, exceto feriados.

• Reparos Emergenciais

Será enviado um profissional para auxiliar o cliente nos seguintes casos:

Pneu furado: troca de pneu onde o cliente

estiver desde que o cliente tenha a peça (necessário estar portando uma câmara de ar).

Quebra de correntes: Reparo da corrente onde o cliente estiver; (não está coberta a troca de peças).

Falta de feios: Reparo ou ajuste dos freios onde o cliente estiver (Limitado a modelos "VBrake e "Ferradura").

Transporte: Em caso de acidente ou impossibilidade do reparo no local, será disponibilizado o transporte do cliente e sua bicicleta até a residência cadastrada do

mesmo.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência limitado à R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).O segurado poderia solicitar até 02 (dois) serviços do combo.

Serviço de Informações

Serviço de informações sobre eventos, onde comprar bicicletas e acessórios e dicas de segurança.

Limite: sem limite de utilização



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 Segurado ou da doméstica registrada em carteira.

• 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.

• 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

• Faxineira Provisória

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurado 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.

• Guarda de Animais Domésticos

Em caso de eventos previstos pelo contrato, durante a transferência dos moradores da residência segurado 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



• 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

• 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

• 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.

• 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

• 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

• 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 segurado.

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.



• Retorno ao 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, contanto que a recuperação do veículo seja solicitada em até 10 dias passados da utilização do Regresso Antecipado.

Limite: Passagem de Classe Econômica

• 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 residência.

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

• 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

• 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

• 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.

• Serviços de Hidráulicas

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

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

• 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

• Serviços Domésticos Provisórios

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurado 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

• 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

• 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.

• 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

• Indicação de Lojas de Materiais de Construção

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

Limite: sem limite de utilização

• 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.

• 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: Assistência não se responsabiliza por custos referentes à substituição de peças.

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.

• 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



Serviço 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:

• Instalação e Fixação de Prateleiras, Quadros e Cortinas

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

• Instalação de Olho Mágico

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

• 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.

• Instalação de Antenas

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

• 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.

• 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 segurado, restando cobertas somente a mão de obra empregada na atividade.



Sorteios Mensais

Ao contratar o Vida Flex com a SulAmérica, você concorre mensalmente a sorteios de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** bruto, sendo o valor de **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)** bruto destinado a você, e **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** bruto destinado ao seu corretor. Haverá para você e o seu corretor a incidência de 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente.

Para você estar vigente a participar do sorteio, confira os requisitos abaixo:

- Contratar o seguro objeto da promoção;
- Pagar o prêmio de seguro em dia (não pode estar inadimplente na data do sorteio);
- Apresentar-se para receber o prêmio no prazo máximo de 180 dias, contados da data do sorteio;
- Apresentar os documentos listados abaixo, no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do contato; e,
- Manter sempre atualizados seus dados cadastrais.

Para o seu corretor estar vigente no sorteio, confira os requisitos que seguem:

- Possuir vínculo empregatício com o estipulante na data do sorteio;
- Apresentar-se para receber o prêmio no prazo máximo de 180 dias, contados da data do sorteio;
- Apresentar os documentos listados no item 12, no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do contato; e,
- O Segurado contemplado ter sido localizado ou ter ocorrido sua desclassificação por não localização.
- Efetuar a venda de apólice/bilhete do seguro objeto da promoção;
- A apólice vinculada ao número da sorte contemplado deve estar com seu pagamento regular (o segurado não pode estar inadimplente na data do sorteio);



Caso o Corretor contemplado não atenda aos requisitos mencionados, não haverá impacto para o segurado, apenas para o corretor que será desclassificado e o seu prêmio será revertido para SulAmérica.

O afastamento, licença, férias ou substituição temporária durante o período da Promoção não invalida a participação do Corretor, sendo neste caso considerado Participante, para fins de premiação, o corretor responsável pela venda apólice de seguro contemplado.

• Quando e como ocorrem os sorteios?

A sua participação, e do seu corretor, iniciará a partir do **2° (segundo) mês imediatamente subsequente** ao pagamento da **1° (primeira) parcela do prêmio de seguro**, sendo as participações asseguradas desde que tenham sido atendidas todas as condições supracitadas e a promoção esteja vigente.

Os sorteios serão apurados com base nas extrações da **Loteria Federal do Brasil no 1° (primeiro) sábado de cada mês**, devendo ser observadas as regras descritas nesse guia.

Não ocorrendo extração da Loteria Federal em uma das datas previstas, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no título.

Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site **http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp**, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.

• Qual o seu número da Sorte?

Para verificar o seu **Número da Sorte**, confira na **carta de boas-vindas** enviada na contratação do seu Seguro.

O número premiado deverá coincidir com os **05 (cinco) primeiros prêmios da extração da Loteria Federal**, observada a ordem de premiação.

As combinações sorteadas serão compostas por **cinco algarismos (obtido através da leitura, de cima para baixo**, da coluna formada pelo algarismo da unidade simples dos cinco primeiros prêmios da Loteria Federal).

Para exemplificar a combinação sorteadada considere os seguintes prêmios da Loteria Federal:

1° prêmio da Loteria Federal	6	8	5	8	1
2° prêmio da Loteria Federal	8	7	9	6	2
3° prêmio da Loteria Federal	3	4	7	6	4
4° prêmio da Loteria Federal	2	1	4	3	9
5° prêmio da Loteria Federal	6	3	2	1	5

Exemplo da Combinação Apurada: 12 495

• Como você será notificado, caso seja contemplado?

A combinação contemplada, bem como o nome dos contemplados serão divulgados através da **Central de Atendimento de Vida 4004 4935 (todas as localidades)**

Os contemplados no sorteio serão avisados por meio de contato telefônico, SMS (short message service) e-mail ou correspondência com aviso de recebimento, e só terão direito ao a premiação se preenchidas todas as condições previstas neste guia.

• O pagamento dos prêmios:

A CAPEMISA efetuará o pagamento do prêmio aos contemplados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data do recebimento de toda a documentação necessária ao pagamento:

• Pessoa Física

- Cópia de identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência atualizado (expedido no máximo há 180 (cento e oitenta) dias da apresentação);
- Informação de sua profissão e renda;
- Termo de recebimento e quitação do valor do prêmio assinado;

• Pessoa Jurídica

- Cópia legível do cartão de inscrição no CNPJ/MF e dos atos constitutivos;
- Cópia simples do último balancete assinado pelo contador e diretor/sócio da empresa;
- Cópias legíveis dos documentos de RG e CPF, dentro do prazo de validade;
- Cópia legível do comprovante de residência, dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias, dos controladores até o nível de pessoas físicas, principais administradores e procuradores da sociedade.

O pagamento da premiação será efetivado por qualquer meio legalmente permitido.

Na hipótese de o participante contemplado optar em receber o prêmio por meio de depósito bancário, deverá informar os dados necessários para a sua concretização e o respectivo comprovante servirá como prova da entrega e quitação do prêmio. **O depósito bancário somente poderá ser realizado em conta de titularidade do participante contemplado.**



Caso você não seja localizado:

Se você (segurado) for contemplado, mas não for localizado no **prazo de 180 dias**, contado a partir da data de realização do sorteio, será desclassificado, sendo certo que serão realizadas durante o prazo acima, tentativas de localização, preferencialmente por contato telefônico. **Em caso de insucesso, será realizada nova(s) tentativa(s) de contato observando a seguinte ordem:**

- SMS (short message service), com confirmação de envio;
- E-mail, com confirmação de envio e, em caso de não localização ou insucesso nas tratativas anteriores, será enviada
- Correspondência com aviso de recebimento com base no cadastro realizado no ato da contratação do produto promocionado. É responsabilidade de o participante manter seu cadastro atualizado para permitir sua localização. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à SulAmérica.

Se você for comunicado da contemplação e não contatar a SulAmérica e/ou não apresentar os documentos necessários para o pagamento do prêmio, **no prazo de 10 dias corridos**, contado a partir da data da comunicação do sorteio, será desclassificado. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à SulAmérica.

Na hipótese de o participante contemplado falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante, mediante apresentação de autorização judicial.

O Corretor que realizou a venda, e que preencher todas as condições de participação somente terá direito a receber sua premiação quando você, o Segurado, for localizado ou quando for aperfeiçoada a desclassificação do Segurado contemplado por não localização.

A SulAmérica obriga-se a identificar todos os participantes, cessionários dos direitos dos títulos integralmente cedidos, bem como os ganhadores dos prêmios de sorteio.

SulAmérica informa aos participantes que irá compartilhar os documentos do(s) participante(s) contemplado(s), com a Capemisa. O referido compartilhamento tem como objetivo viabilizar o pagamento da premiação e cumprir com exigências regulatórias.

Os contemplados cedem o direito de uso de seu nome, imagem e voz, de forma inteiramente gratuita, pelo período de 1 (um) ano após a apuração do resultado, para a divulgação da promoção, em todo e qualquer material de mídia impressa, eletrônica ou radiofônica, seja CD, DVD, revistas, jornais, websites, internet, redes sociais, TV aberta ou fechada e rádios.

- **Não esqueça!**

Mantenha sempre seu cadastro atualizado, para ser localizado caso seja contemplado.

Para receber o prêmio, você deve estar com o seguro em dia (não pode estar com pagamento em atraso). Os sorteios acontecem no último sábado de cada mês e mesmo que já tenha sido premiado, você continua participando dos sorteios, basta manter os pagamentos do seu seguro em dia.

Importante:



A SulAmérica é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela CAPEMISA CAPITALIZAÇÃO cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo nº 15414.628959/2022-33.

A participação nesta promoção caracteriza concordância com todos os termos e condições deste regulamento.

Não terão validade as participações que não preencherem as condições previstas neste Guia, e na hipótese de contemplação, o contemplado será desclassificado e o prêmio será revertido para Seguradora.

Esta promoção poderá ser encerrada a qualquer momento mediante comunicado com 30 dias de antecedência, com nova e ampla divulgação, utilizando-se dos mesmos meios anteriormente empregados para divulgação desta promoção ou na sua impossibilidade, por outros meios de ampla divulgação.

A aprovação do título pela SUSEP não implica, por parte da autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

“É proibida a venda de Título de Capitalização a menores de 16 (dezesseis) anos”.

“Antes de contratar, consulte previamente as Condições Gerais disponíveis em www.susep.gov.br”.

O regulamento será disponibilizado no kit boas-vindas do produto.

Ouvidoria da Capemisa **0800-707- 4936**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
SAC da Capemisa **0800-940-1130**, 24h por dia, sete dias por semana.



Cartão Cesta Básica

Caso ocorra o falecimento da pessoa segurada, a família receberá um cartão com crédito mensal no valor de R\$ 200 para compras no supermercado durante 1 ano.



Importante: A utilização do cartão se dará mediante uso de senha pessoal e intransferível enviada junto ao cartão físico.

Importante: A solicitação do serviço poderá ser feita durante a abertura do processo de sinistro.

[Clique aqui para dar abertura do sinistro](#)





Clube de Vantagens

O SULA Mais é uma plataforma de **descontos e benefícios** exclusiva para você cliente SulAmérica cuidar da sua Saúde Integral do jeito certo: o seu!

Você quem escolhe as vantagens. São inúmeras possibilidades para você cuidar da sua **Saúde Física, Emocional e Financeira!**



Atenção: É Tudo de graça e, melhor ainda, sem limites, é só navegar, resgatar e se cuidar.

[Acesse agora e confira](#)





Assistência Nutricionista

- Perfil nutricional a partir do **IMC (Índice de Massa Corpórea)** e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais, patológicos e culturais;
 - Orientação sobre cardápios com base em objetivos especificados no perfil nutricional x análise IMC;
 - Orientação sobre compras de alimentos;
 - Atendimento on-line;
 - Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação).
- **Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida**
 - Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos, objetivando benefícios à saúde e melhora de pequenos desconfortos rotineiros;
 - Gestação (alimentos e atividades indicadas);
 - Amamentação (alimentos e cuidados de higiene);
 - Primeira infância (necessidades nutricionais/problemas da deficiência nutricional);
 - Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas).
- **Nutrição e controle de peso**
 - Informações e dicas sobre alimentos, alimentação e controle de peso.
 - Exemplos de alimentos indicados para redução, controle e ganho de peso.
- **Orientação sobre alimentos para cardápios especiais**
 - Alergias e intoxicações alimentares;
 - Saúde do coração;
 - Saúde da pessoa diabética;
 - Saúde da mulher;
 - Cardápios festivos (páscoa, natal, datas religiosas).
- **Alimentação saudável**
 - Informações sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.

- **Nutrição preventiva**

- Como evitar doenças mudando a alimentação.

- **Receitas e técnicas culinárias**

- Técnicas de conservação

- **Estética e beleza**

- Dicas e truques para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência



Personal Fitness

Atividades físicas podem incluir exercícios estruturados, como caminhar, correr, praticar esportes, mas também podem incluir atividades cotidianas, como afazeres domésticos, trabalhos no jardim ou caminhar com o cachorro. O importante é realizar os exercícios de maneira planejada e bem estruturada.

O serviço Personal Fitness tem por objetivo orientar e tirar dúvidas sobre programas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los à rotina do beneficiário.

- **Serviços oferecidos:**

- 1.** Orientações sobre a prática de atividade física;
- 2.** Análise individual do condicionamento físico;
- 3.** Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física;
- 4.** Programas de atividades de acordo com a rotina de cada um;
- 5.** Programa de atividades direcionado a necessidades específicas, incluindo pacientes com deficiência física;
- 6.** Dicas para evitar vícios na prática de atividades físicas;
- 7.** Indicação sobre academias, nutricionistas e restaurantes naturais;

- 8.** Orientação sobre compra de materiais/equipamentos para atividade física em casa;
- 9.** Informação sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, simpósios...);
- 10.** Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física;

- **Atendimentos Especiais:**

- 1.** Atividade física para crianças e adolescentes
- 2.** Atividades físicas para idosos
- 3.** Atividades físicas para gestantes
- 4.** Atividades físicas e patologias
- 5.** Atividades físicas e obesidade

- **Como funciona?**

- 1.** O beneficiário é atendido por um profissional de Educação Física, que realizará uma anamnese completa, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidades para praticar exercícios, entre outros.
- 2.** O profissional analisará os dados e fará as orientações necessárias. Em seguida, emitirá se necessário, um documento escrito (enviado via fax ou e-mail) das informações solicitadas e sugestões.

[« RETORNO AO ÍNDICE](#)



Para sua proteção

**SulAmérica**

Para sua proteção



Assistência Funeral

• Assistência Funeral Individual

Desde que contratada a Cobertura de Funeral Individual, ela poderá ser solicitada diante do falecimento da pessoa segurado, onde a família poderá contar com serviços para a realização do funeral em território nacional.

De forma alternativa à prestação do serviço, as pessoas beneficiárias poderão acionar a cobertura, que tem por objetivo garantir o pagamento de uma indenização limitada ao valor contratado aos beneficiários, referente ao reembolso das despesas com os custos do funeral do segurado.



Importante: 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.

• Assistência Funeral Familiar

Desde que contratada, a assistência poderá ser acionada no caso de falecimento da pessoa segurado, cônjuge/companheiro(a) e filhos/enteados de acordo com regulamento do Imposto de Renda. Dessa forma, você ou seus familiares poderão contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.



Importante: O serviço de Assistência Funeral para cônjuge, pais e sogros possui **carência de 6 meses**, exceto em caso de falecimento por acidente.

• Assistência Funeral Familiar Ampliado

Desde que contratada, a assistência poderá ser acionada no caso de falecimento da pessoa segurado, cônjuge/companheiro(a), filhos/enteados de acordo com regulamento do Imposto de Renda, e pais e sogros (sem limite de idade).

Dessa forma, você ou seus familiares poderão contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

Atenção: As Assistências Funeral Familiar e Funeral Familiar Ampliado preveem apenas a prestação direta dos serviços, limitado ao valor contratado para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização ou reembolso.



Importante: O serviço de Assistência Funeral para cônjuge, pais e sogros possui **carência de 6 meses**, exceto em caso de falecimento por acidente.



O que está incluso:

Acompanhamento do serviço: Será designada uma pessoa para providenciar e acompanhar os serviços referentes ao funeral;

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: Será providenciada a taxa de sepultamento e locação de sepultura por um período de 3 (três) anos em Cemitério Público Municipal na cidade de domicílio do segurado. Caso a família deseje realizar o sepultamento em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa / valores equivalentes à taxa cobrada no Cemitério Público Municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador. Quando a família não possuir jazigo ou carneiro, a compra de jazigo ou carneiro fica 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 pela cremação, 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: Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24h determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local.

Serviço limitado dentro do território nacional, de acordo com a distância do local do falecimento ao local de residência do segurado.

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 simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, 2 (duas) coroas simples de flores naturais da época e

banqueta 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: Será fornecido um veículo fúnebre para cortejo (Do local do falecimento para o Velório, e realização do cortejo para o cemitério – limitado a 100km).

Comunicação Familiar: O serviço prestará à família auxílio nas informações importantes relacionadas à realização do funeral, como localização e horário.



O que não está incluso

1. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
2. Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
3. Sepultamento de membros;
4. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres) etc.
5. 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)”.



Importante: O serviço não será prestado quando, a critério exclusivo da SulAmérica, for identificado que a cidade de residência do segurado não dispõe de empresa prestadora para 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.

• **Para acionar a assistência Funeral Familiar ou Familiar Ampliado, tenha em mãos:**

- **Segurado:** RG
- **Cônjuge:** RG + certidão de casamento/união estável.
- **Filhos/enteados:** RG + certidão de nascimento
 - ✓ Com idade entre 21 a 24 anos: + comprovante de faculdade/escolaridade ou carteirinha
 - ✓ Com incapacidade física ou mental: + comprovante da Incapacidade
- **Pais:** RG + certidão de nascimento do segurado ou RG.
- **Sogros:** RG + certidão de nascimento do segurado ou RG + certidão de casamento/união estável do segurado



Importante: Se precisar de traslado (falecimento fora do município de domicílio) será obrigatória a apresentação de um comprovante de endereço atualizado (menos de 3 meses).

Durante a ligação serão solicitados: A causa da morte, dados aproximados como idade, peso e altura, endereço completo de onde se encontra o corpo e o local pretendido para realizar o funeral.



Apoio psicológico (pós-sinistro)

O intuito desse serviço é orientar a segurado em casos de invalidez permanente ou diagnóstico de câncer, ou a família, em casos de óbito, e ajudá-los no restabelecimento do equilíbrio emocional. Para isso, oferecemos os serviços abaixo descritos:

- **Atendimento proativo por telefone:** ligação pró-ativa de um psicólogo da Central SulAmérica, para verificar o estado emocional da segurado ou da família. No caso de falecimento de parente, o primeiro contato é feito no momento em que a SulAmérica recebe a certidão de óbito. Após este contato, se necessário e se a família assim desejar, serão realizadas duas outras ligações de acompanhamento.
- **Indicação de rede de psicólogos.**
- **Conforme necessidade do cliente/ família:** a SulAmérica indicará psicólogos para a família prosseguir com atendimento particular.



Até breve!



Caso tenha alguma dúvida é só falar com a gente, estamos sempre disponíveis para te ajudar.

- **WhatsApp:** +55 11 3004-9723
- **SAC:** 0800 722 0504
0800 702 2242 (exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala).
- **Ouvidoria:** Segunda à sexta-feira, das 8h30 às 17h30
0800 725 3374
- **Central de Serviços:** Segunda à sexta-feira, das 8h às 18h30.
4004 4935 (todas as localidades)



Assistência 24 horas

Solicitações de assistência funeral, assistência pessoal e demais serviços emergenciais

- **4090 1073** - Capitais e Regiões Metropolitanas
- **0800 778 1073** - Demais localidades
- **(55) 11 4126 9317** - Exterior

Os benefícios aqui mencionados não são uma obrigação contratual e poderão sofrer alterações ou serem descontinuados a exclusivo critério da SulAmérica.



SulAmérica