

ASSISTÊNCIA FUNERAL
CDF ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA FUNERAL

i. DEFINIÇÕES E OBJETIVO

i.1. DEFINIÇÕES

A. Usuário: entende-se por **usuário**, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado pela **CONTRATANTE**, junto à **Central de Assistência**, que poderá ser caracterizada conforme abaixo:

a) Individual: Titular do plano de Assistência com até 70 (setenta) anos na data de adesão ao serviço.

b) Familiar: Titular do plano com até 70 (setenta) anos na data de adesão, seu cônjuge e os filhos ou dependentes legais, independente da quantidade, com no máximo 21 (vinte e um) anos não universitário ou até 24 (vinte e quatro) anos se universitário.

B. Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos **usuários**, que terão direito à utilização dos **serviços**, fornecido e atualizado periodicamente pela **CONTRATANTE**. Cada **usuário** corresponde a um cadastro.

C. Carência: É o período contado em dias da adesão ao serviço, que o Usuário deverá aguardar para realizar qualquer solicitação de atendimento. Para o Serviço de Assistência Funeral o período é de 30 (trinta) dias.

D. Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Central de Assistência**, aptas a prestar todos os **serviços** previstos e necessários ao atendimento dos **usuários**, nos moldes deste **Anexo**.

E. Funeral: Corresponde a cerimônia fúnebre, que contempla os serviços de preparação, acondicionamento do corpo, seu transporte, ornamentação do velório e atendimento às burocracias em repartições cartorárias e administrativas, bem como ao sepultamento (enterro) ou cremação.

F. Evento:

A) Falecimento: é a morte natural ou acidental do **usuário** cadastrado.

B) Amputação: remoção total ou parcial de uma extremidade do corpo através de cirurgia ou acidente.

G. Traslado: É a remoção do corpo do local do falecimento para onde se realizará o sepultamento ou cremação, quando o falecimento ocorrer fora do município de domicílio, observando-se que o sepultamento será no município de domicílio constante no banco de dados da **Central de Assistência**.

H. Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço, conforme definido neste serviço.

I. Local de residência: é o endereço da residência ou domicílio constante no cadastro do **usuário**, informado por este à **CONTRATANTE** e transmitido por esta à **Central de Assistência**.

J. Central de Assistência: é a Central de Atendimento da **CDF**, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **usuários**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

i.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Os serviços descritos visam liberar a família do **usuário** dos transtornos de ordem burocrática, tomando as providências necessárias para a realização da cerimônia fúnebre.

Para utilizar os serviços em questão, ocorrendo o óbito do **usuário, seu(s) beneficiário(s) deverá(ão) entrar em contato com a Central de Assistência**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula 3ª - "Serviços e Limites"**.

ii. ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados aos **usuários**, residentes no Brasil, quando o óbito ocorrer no Brasil, dentro ou fora do Município de seu domicílio, ou ainda quando em viagem no Exterior.

iii. SERVIÇOS E LIMITES

Os serviços oferecidos são de assistência e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações que se caracterizem como um dos eventos previstos na cláusula de Definições.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser **previamente solicitados** para a **Central de Assistência**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **Central de Assistência** não serão reembolsados ao **Usuário** ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura, regulamentos, costumes, localização e horário do local do evento, com a presença de um membro da família sempre que se fizer necessário.

iii.1. FUNERAL

Em caso de **óbito do usuário**, a **Central de Assistência** prestará os serviços abaixo mencionados até o limite de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Importante 1: O limite de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** refere-se à somatória de todos os serviços abaixo indicados, mencionados neste item 3.1.

Importante 2: O limite de cobertura acima citado é individual. Assim, no plano familiar, cada um dos usuários tem cobertura de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

A. Assessoria para as formalidades administrativas

Um agente funerário devidamente cadastrado à **Central de Assistência** dirigir-seá à residência/hospital do óbito, para recepcionar todos os documentos necessários e os encaminharão até a funerária do Município para o sepultamento do **usuário**, tomando as medidas devidas para a realização do funeral, entregando, então, à família toda a documentação respectiva, posicionando-a ainda das providências tomadas.

IMPORTANTE: Se for necessário, a Central de Assistência se fará acompanhar de um membro da família.

B. Preparação do corpo:

- Banho, barba e vestimento (com roupas e sapatos fornecidos pela família);
- Tamponamento;
- Desodorização;
- Tanatopraxia (Se possível no local do falecimento e mediante autorização da família).

C. Urna Mortuária

- Estrutura de madeira, com visor, alça de varão, com acabamento em verniz de alto brilho;

D. Velório

- Sala velatória ou Capela.

E. Paramentos

- Castiçais, velas;
- Suporte para livro de presença; □ Banquetas para suporte de urna.

F. Ornamentação de Urna

□ A **Central de Assistência** colocará a disposição flores da época para ornamentação do interior da urna.

G. Coroa de Flores

□ A **Central de Assistência** colocará a disposição da família uma coroa de flores da época, simples, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.

H. Orientação para Registro

□ O Agente funerário fornecerá orientações acerca dos documentos necessários para o registro do óbito em cartório.

I. Carro Funerário

□ Disponibilização à família do **usuário** de um carro funerário para transporte do **falecido** desde o local do óbito até o local do velório e depois até o local aonde se fará o sepultamento, desde que dentro do mesmo Município.

J. Sepultamento ou cremação

A **Central de Assistência** providenciará o sepultamento no túmulo ou jazigo da família, podendo ainda o **usuário** ser cremado. As respectivas taxas serão pagas pela **Central de Assistência**.

Importante 1: A **Central de Assistência** não se responsabilizará e não arcará com as despesas pela exumação dos corpos que estejam no jazigo quando do sepultamento.

Importante 2: A taxa de cremação sempre será de responsabilidade da **Central de Assistência**. Caso o óbito ocorra e o **usuário** resida em Município que não disponha deste tipo de serviço, tendo a família optado pela cremação, deverá arcar com o traslado do corpo desde o local do evento até o local da cremação.

Procedimentos necessários para a cremação:

A cremação poderá ser efetuada após o decurso de 24 horas contadas a partir do falecimento, desde que atendidas as seguintes formalidades:

- **Cremação por morte natural:** O atestado de óbito deverá ser firmado por 02 (dois) médicos e parente de 1º grau para autorização da cremação.
- **Cremação por morte violenta:** O atestado de óbito deverá ser assinado por um médico legista e a cremação só será efetuada mediante autorização do Poder Judiciário, o qual exige uma declaração do Delegado e do IML esclarecendo que não se opõe à cremação, bem como o Boletim de Ocorrência. É exigida também a presença de um parente de 1º grau para a autorização da cremação.
- **Cremação de Ossos:** Guia de Arrecadação de Exumação ou declaração informando os dados da exumação, fornecidos pelo cemitério, cópia da certidão de óbito, bem como parente de 1º grau para autorização da cremação.
- **Cremação de Membros:** São necessárias assinaturas de dois médicos em receituário próprio, citando o membro amputado e a causa do procedimento. O usuário ou parente de 1º grau deve autorizar a cremação.

OBS.: Para os fins do presente contrato, são considerados parentes de 1º grau para fins de autorização de cremação, rigorosamente nesta ordem:

a) Cônjuge sobrevivente; **b)** ascendentes (pais e avós); **c)** descendentes (filhos e netos) e **d)** irmãos.

Esclarecemos que o parente somente poderá autorizar a cremação se for maior de 18 (dezoito) anos e estiver munido de documento que comprove o parentesco e duas testemunhas. Caso o falecido tenha deixado uma declaração registrada em Cartório de Títulos e Documentos com firma reconhecida do declarante e de três testemunhas, onde afirma o desejo de ser cremado, a autorização dada pelo parente será dispensada.

K. Serviços complementares

- Taxa de sepultamento;
- Taxa de cremação;
- Atestado de óbito

L. Locação de jazigo

Caso a família do usuário **falecido**, não disponha de local para o sepultamento, a **Central de Assistência** se responsabilizará pela locação de um jazigo, por um período de 03 (três) anos a contar da data do evento, dependendo da disponibilidade local.

iii.2. REMOÇÃO / REPATRIAMENTO DO CORPO

A **Central de Assistência** se responsabilizará pelo repatriamento/traslado do corpo do **usuário** em esquife Standard, da maneira mais adequada, até o Município de domicílio do **usuário** ou distância equivalente.

Importante: Caso a família opte por fazer o funeral em outra localidade que não o Município de domicílio do **usuário** ou distância equivalente, esta deverá arcar com os custos referentes ao traslado do corpo, desde o local do evento até o Município de sepultamento, aonde a **Central de Assistência** tomará as demais providências.

Limite:

Remoção de corpo (nacional): até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Repatriamento de corpo (exterior): até USD 20.000,00 (vinte mil dólares).

iv. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES AOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

iv.1. Estão limitados os Serviços de Assistência no seguinte caso:

Os serviços de Assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte dos familiares do **usuário** ou outrem que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela **Central de Assistência** (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço e outros que vierem a se tornar necessários).

iv.2. Estão excluídos dos Serviços de Assistência os seguintes casos:

A. De caráter Geral:

- a) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- c) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

B. Em relação ao Funeral

- a) Aquisição de jazigo;

- b) Exumação de corpos que estiverem no jazigo, quando do sepultamento;
- c) Despesas decorrentes de construção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- d) Buscas, realização de provas, bem como, formalidades legais e burocráticas no caso do **usuário** tiver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida";
- e) O traslado do corpo para cremação desde o local do evento até outro Município aonde a cremação possa ser efetuada;
- f) Nas localidades aonde a legislação não permitir que a **Central de Assistência** intervenha.

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA

v. DEFINIÇÕES

v.1. Usuário: entende-se por **usuário**, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado junto à **Central de Assistência**.

v.2. Beneficiário: é o Familiar que deverá ser indicado pelo Usuário. Caso não exista indicação, será observada a legislação vigente, referente ao tema.

v.3. Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos **usuários**, que terão direito à utilização dos **serviços**, fornecido e atualizado periodicamente pela **CONTRATANTE**. Cada **usuário** corresponde a um cadastro.

v.4. Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Central de Assistência**, aptas a prestar todos os **serviços** previstos e necessários ao atendimento dos **usuários**, nos moldes deste **Anexo**.

v.5. Falecimento: é a morte natural ou acidental do **usuário** cadastrado, que tenha o serviço funerário assistido pela **CDF**, conforme previsto no serviço de assistência funeral.

v.6. Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço, conforme definido neste Anexo.

v.7. Local de residência: é o endereço da residência ou domicílio constante no cadastro do **usuário**.

v.8. Central de Assistência: é a Central de Atendimento da **CDF**, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **usuários**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

vi. OBJETO DO SERVIÇO

Os serviços descritos têm por objeto, o fornecimento de Cesta Básica ao **beneficiário** em decorrência do falecimento do **Usuário**, que tenha o serviço funerário assistido pela **CDF**, conforme previsto no serviço de assistência funeral.

Para utilizar os serviços em questão, ocorrendo o óbito do **usuário, seu beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Assistência**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula 3ª**.

A entrega da Cesta Básica se realizará em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), das 09h00min às 18h00min, de acordo com os termos e condições aqui previstas.

vii. ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados ao **beneficiário** dos **Usuários**, em todo Território Brasileiro.

viii. GARANTIAS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A PESSOAS

Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do **beneficiário** do **Usuário**, no que se refere às informações requisitadas pela **Central de Assistência** (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome do **Usuário**, N.º da apólice, nome do **beneficiário** que receberá a cesta, CPF do **beneficiário**, telefone, endereço, comprovante de residência, bairro, CEP, Cidade, Estado, ponto de referência, endereço alternativo, e outros que vierem a se tornar necessários);

viii.1. CESTA BÁSICA

Na ocorrência de falecimento do **Usuário**, a **Central de Assistência**, após confirmação de quem deverá receber o serviço, fornecerá ao **beneficiário** do **Usuário** mensalmente, durante o período de 12 (doze) meses consecutivos, uma cesta básica no valor de R\$ 100,00 (cem reais).

IMPORTANTE 1: Mensalmente poderá haver substituições de marcas e tipos de produtos por outros de qualidade e/ou valor equivalentes, em caso de falta.

IMPORTANTE 2: Pedidos de cestas que ocorrerem dentro da 1ª quinzena do mês, a entrega ocorrerá na 1ª quinzena do mês subsequente. Pedido de cesta que ocorrer dentro da 2ª quinzena do mês, a entrega ocorrerá na 2ª quinzena do mês subsequente.

IX. EXCLUSÕES DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

ix.1. De caráter Geral:

- A. Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- B. Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- C. Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- D. Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de

autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.

E. Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

F. Ocorrências fora dos âmbitos definidos.

G. Solicitação de substituição de produtos que integram a lista pré-definida de itens da Cesta;

H. As prestações de **serviços** não decorrentes das instruções e solicitações da **Central de Assistência** ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo **beneficiário** como antecipação, extensão ou realização do **serviço**;

I. Serviços solicitados com base na utilização dolosa pelo **beneficiário** de documento falso ou adulterado;

J. Serviços solicitados pelo **beneficiário** que não forneceu à Central de Assistência os dados imprescindíveis à prestação de serviços, como por exemplo, o nome completo do **usuário**, a data de falecimento, Certidão de óbito, telefone, endereço completo e ponto de referência.

ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA ON LINE

x. DEFINIÇÕES

x.1. Escopo de atendimento: O serviço será disponibilizado para prestar orientação profissional especializada em situações pontuais nas quais a pessoa necessite de aconselhamento ou avaliação de uma determinada questão do seu ciclo de vida, situações essas que geram insegurança, stress e sofrimento.

x.2. Usuário: entende-se por **usuário**, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado junto à **Central de Assistência**.

x.3. Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos **usuários**, que terão direito à utilização dos **serviços**, fornecido e atualizado periodicamente pela **CONTRATANTE**. Cada **usuário** corresponde a um cadastro.

x.4. Quem poderá acionar: Titular, cônjuge ou companheiro e Filhos maiores de 18 anos.

x.5. Carência: É o período contado em dias da adesão ao serviço, que o Usuário deverá aguardar para realizar qualquer solicitação de atendimento. Para o Serviço de Orientação Psicológica on line o período é de 10 (dez) dias

xi. ÂMBITO TERRITORIAL

xi.1. Os **serviços** de assistência serão prestados aos usuários residentes dentro do Território Brasileiro.

xii. ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA ONLINE

xii.1. A Orientação Psicológica on-line trata-se de uma ferramenta reconhecida e aceita pelo CFP - Conselho Federal de Psicologia, de acordo com a Resolução CFP Nº. 011/2012 e os profissionais que a praticam devem obedecer ao Código de Ética Profissional do Psicólogo. Tem como objetivo, prestar uma orientação profissional especializada em situações pontuais nas quais a pessoa necessite de aconselhamento ou avaliação de uma determinada questão do seu ciclo de vida, situações essas que geram insegurança, stress e sofrimento.

Na orientação psicológica on-line, profissional e paciente desenvolvem um trabalho pontual, ou seja, uma única questão ou queixa por vez.

Limite: Até 06 sessões por vigência anual com duração de 01 hora cada.

xiii. Sigilo Profissional xiii.1. A orientação psicológica on-line, assim como o atendimento psicológico presencial focal breve, obedece ao Código de Ética Profissional do Psicólogo, Resolução CFP Nº. 010/05, que no seu Art. IX nos diz: "É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional".

A fim de resguardar o sigilo das sessões, aconselhamos que seja evitado o uso de computadores públicos, como os de lan houses, cyber-cafés, trabalho, faculdades entre outros.

xiv. EXCLUSÕES xiv.1. Quando diagnosticado problemas psicológicos mais complexos, o usuário será orientado a procurar um processo de psicoterapia de longo prazo. Este serviço não está incluso no escopo do contrato.