

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA**

# **ASSISTÊNCIA CORREDOR**

---

**VIDA**



# Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Corredor** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

**Seguros Unimed**

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

**Atendimento Nacional:** 0800 016 6633

**Atendimento ao Deficiente Auditivo:** 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

**Ouvidoria:** 0800 001 2565 ou acesse: [www.segurosunimed.com.br/ouvidoria](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria)



# SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO .....	4
3. SERVIÇOS NUTRICIONAIS .....	4
4. SERVIÇOS PERSONAL FITNESS .....	5
5. SERVIÇOS AO CORREDOR.....	6
6. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES .....	8
7. EXCLUSÕES .....	8
8. COMUNICAÇÃO .....	9
9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
10.CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	10

## 1. **DEFINIÇÕES**

- 1.1. Segurado** entende-se por Segurado o corredor participante de corridas de rua nos circuitos nacionais e titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil.

## 2. **ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será:

- 2.1.** Serviços Nutricionais, Serviços Personal Fitness e Garantias Relativas aos serviços de informações serão oferecidos por meio de contato telefônico, e desde que respeitadas as definições e observadas as exclusões deste contrato, em todo o Território Nacional;
- 2.2.** No que se refere aos Serviços ao Corredor, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em todo o território nacional.

## 3. **SERVIÇOS NUTRICIONAIS**

A assistência disponibiliza aos seus Segurados informações sobre alimentos e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o Segurado receberá dicas e comentários sobre o assunto.

Importante: as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

### 3.1. **Orientação Nutricional**

#### 3.1.1. **Cadastro:**

Este serviço é o primeiro contato do Segurado com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao Segurado.

#### 3.1.2. **Programa personalizado de informações nutricionais:**

- Perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea) e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais;
- Orientação sobre compras de alimentos;
- Atendimento on-line;
- Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação);
- Gestação (alimentos e atividades indicadas);
- Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida;
- Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas).
- Nutrição e controle de peso

- Orientação sobre alimentos para cardápios especiais
- Alimentação saudável
- Nutrição preventiva
- Receitas e técnicas culinárias
- Inserção de dados no histórico do Segurado

Quando solicitado pela Assistência, será disponibilizado o histórico ao Segurado e aos médicos e/ou profissionais de saúde via Internet, desde que o Segurado esteja cadastrado no Sistema.

### 3.2. Nutrição No Dia-A-Dia

O Segurado terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas:

- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal.
- Nutrição e Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição e Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição e Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida destes.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a orientação de um nutricionista.

## 4. SERVIÇOS PERSONAL FITNESS

A assistência Personal Fitness é realizada por meio de telefone, através de profissionais qualificados. O objetivo é orientar o Segurado sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Importante: o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizando sua solicitação, sendo que o retorno se dará em até 24 horas.

#### **4.1. Serviços Oferecidos**

- Orientações sobre a prática de atividade física;
- Análise individual do condicionamento físico;
- Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física;
- Dicas para evitar vícios na prática de atividades físicas;
- Indicação de sites e bibliografia relacionada à atividade física;
- Prevenção à osteoporose;
- Melhora da postura e ajuda para combater maus hábitos como o fumo, entre outros.

Todas as informações sobre atividades físicas serão prestadas por telefone, lembrando que é importante o segurado procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas.

### **5. SERVIÇOS AO CORREDOR**

#### **5.1. Remoção Inter Hospitalar Por Lesão Ou Doença**

Em caso de lesão causada por acidente ou mal súbito e após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação por escrito no local, por parte do médico responsável pelo atendimento, será feita a remoção do segurado até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para a realização do atendimento, conforme referência da equipe médica assistente, à qual cabe reservar vaga em nome do segurado e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

Quando a localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentando, Assistência Corredor garantirá a gestão e o pagamento das despesas de transporte do titular do seguro em ambulância ou em outro meio recomendado pelo médico responsável, mediante laudo médico, até o Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual do mesmo após a alta hospitalar. A equipe médica do Assistência Torcedor manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender ao titular do seguro para acompanhar a assistência prestada e definir, com o médico responsável, a real necessidade do transporte e o meio a ser utilizado.

A remoção está limitada em território nacional até 100Km do local onde ocorreu o evento.

#### **5.2. Retorno Ao Domicílio Após Alta Hospitalar**

No caso do Segurado ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar, e não apresentar condições para retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência Corredor providenciará o retorno do Segurado pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

### **5.2.1. Situação envolvendo risco de morte:**

Em uma situação que envolva risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o Segurado, ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da Assistência Corredor antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência Corredor será responsável pela prestação dos serviços previstos neste manual somente a partir do contato por parte do Segurado ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência Corredor.

### **5.2.2. Atendimento de casos em situações de urgência e/ ou emergência:**

A assistência médica em situações de urgência/ emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do Segurado com a Assistência Corredor. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Atendimento da Assistência Corredor, pela localização e urgência do evento, o Segurado poderá recorrer a outros médicos e serviços, tendo o direito de solicitar o reembolso dos valores gastos, de acordo com os limites contratuais previstos na apólice.

Nota: O médico-regulador da Assistência Corredor, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do Segurado, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

### **5.3. Transporte Ou Repatriação Do Segurado Falecido**

No caso de falecimento do Segurado, a Assistência Corredor tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Assistência Corredor garante também as despesas de transporte ou repatriação do(s) acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos: Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do Segurado, a Assistência Corredor cuidará dos tramites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

## **6. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES**

Os serviços de conveniência e informações estão relacionados neste artigo como segue:

- Locais, preços e horários para inscrições para as principais provas no Brasil;
- Condições do trânsito para acesso aos locais dos eventos;
- Condições meteorológicas (previsão para horário das provas);
- Informações sobre calendários das provas;
- Informações de telefones emergenciais;
- Informações de farmácias de plantão (grandes capitais).

Para estes serviços o Segurado entra em contato com a Assistência e solicita o tipo de informação que está descrita no item 5.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da Assistência, será anotado o número do telefone para retorno ao Segurado em um tempo máximo de 15 (quinze minutos); Assistência não será responsável pela autenticidade das informações consultadas em “sites” públicos.

## **7. EXCLUSÕES**

**7.1. Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:**

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência Corredor, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- b) Assistência a todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado;**
- c) Assistência a eventos decorrentes de suicídio ou a lesões ocorridas em consequência de tentativa do mesmo;**
- d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;**
- e) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato;**
- f) Despesas com assistências por gravidez e parto;**
- g) Despesas com o tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.**

**7.2. Excluem-se ainda das prestações e serviços de Assistência Corredor as derivadas de:**



**Caso fortuito ou força maior, dentre eles:**

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- b) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- c) **Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;**
- d) **Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

**7.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé.**

## **8. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone nº **0800 0555430** a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## **9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Assistência Corredor se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- 9.1. O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;**
- 9.2. O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**

## 10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

### **Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:**

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

### **Como e onde recorrer:**

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

**As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:**

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br /ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** [ouvidoria@segurosunimed.com.br](mailto:ouvidoria@segurosunimed.com.br)
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7  
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP  
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD\*) 4000-163 |  
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD\*) 4000-1611 |  
Ouvidoria: (0XXDDD\*) 4000-1285 [\*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse  
[www.segurosunimed.com.br/ouvidoria](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565  
[www.segurosunimed.com.br](http://www.segurosunimed.com.br)