

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

# ASSISTÊNCIA ASSESSORIA PROFISSIONAL

---

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Assessoria Profissional** 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. ASSESSORIA PROFISSIONAL VIRTUAL .....                    | 4 |
| 3. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....                                   | 5 |
| 4. EXCLUSÕES GERAIS .....                                   | 6 |
| 5. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS..... | 6 |
| 6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....                              | 6 |

## 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Segurado**, no caso de pessoa física, é o titular do seguro contratado junto a Seguros Unimed, ou seus funcionários quando o titular for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil e estejam dentro da faixa etária estipulada pela assistência Assessoria Profissional: de 18 (dezoito) a 59 (cinquenta e nove) anos.

## 2. ASSESSORIA PROFISSIONAL VIRTUAL

- 2.1.** Caso ocorra a **demissão sem justa causa** do segurado ou término do contrato de prestação de serviços com a devida comprovação documentada, a assistência Assessoria Profissional disponibilizará o serviço de assessoria para sua recolocação no mercado de trabalho.
- 2.2.** Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone **0800 055 5430**, informando seu nome e CPF.
- 2.3.** Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.
- 2.4.** A documentação abaixo deverá ser encaminhada à Central de Atendimento para comprovação da utilização dos serviços:
- 2.5.** Cópia da carteira de trabalho com o mínimo de 1 (um) ano no último emprego;
- 2.6.** Cópia do contrato de prestação de serviços juntamente com a rescisão contratual ou declaração da empresa contratante informando a rescisão do Segurado e cópia das guias de recolhimento do INSS, referentes ao período do contrato.
- 2.7.** Após análise da documentação, será disponibilizado ao Segurado o “site” específico com login e senha de acesso.

Nota: O Segurado será responsável pelo preenchimento dos dados pessoais, curriculares e carta de apresentação.

- 2.8.** Serão disponibilizados ao Segurado os serviços listados abaixo:
- Aviso via “e-mail” diário, de novas vagas correspondentes ao perfil do Segurado;
  - Serviço por “click” e envio de currículo para vagas selecionadas pelo Segurado;
  - Consultor virtual para esclarecimentos e orientação ao Segurado;
  - Avaliação e/ou elaboração de currículo realizado através de um Consultor especializado;
  - Avaliação, revisão e/ou elaboração da carta de apresentação com sugestões de melhorias;

- f) Breve orientação profissional psicológica: Identificação de potencialidades e competências do profissional, além de seus pontos fortes e fracos;
- g) Orientação para entrevistas: como enfrentar uma entrevista, abordando o aspecto comportamental, sua postura corporal, roupas apropriadas, principais perguntas efetuadas e principais dúvidas pessoais;
- h) Assessoria ao auxílio de recolocação: mailing contendo informações das empresas e consultorias de recursos humanos nas principais capitais brasileiras para o envio de currículo;
- i) Praticando networking: orientação ao Segurado de como utilizar sua rede de contatos pessoais e profissionais;
- j) Oportunidade de vaga: disponibilização de vagas com perfil curricular do Segurado em seu e-mail;
- k) Cursos de atualização profissional com acesso ao tutor para esclarecimentos de dúvidas pessoais.

## 2.9. Temas:

- a) Auto-Gestão de Administração do tempo;
- b) Qualidade no Atendimento;
- c) Como realizar reuniões, palestras e apresentações em grupo;
- d) Liderança e Motivação de equipes.

## 2.10. Limite: Os serviços supracitados estarão disponíveis por um período de 3 (três) meses.

**Nota 1:** Se no momento da utilização do serviço o Segurado não tenha e-mail ou acesso à Internet, será de sua total responsabilidade a criação de um endereço de e-mail para utilização desse serviço através de provedores de Internet sendo também de responsabilidade do Segurado a comunicação de seu e-mail a Assistência Assessoria Profissional para realização dos serviços supracitados.

**Nota 2:** A Assistência Assessoria Profissional não garante a recolocação do Segurado e apenas disponibilizará os serviços descritos neste manual.

## 3. ÂMBITO GEOGRÁFICO

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Assessoria Profissional será destinado, exclusivamente, em território nacional.

#### **4. EXCLUSÕES GERAIS**

- 4.1. Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência Assessoria Profissional.
- 4.2. Demissão por justa causa.

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

- 5.1. Assistência Assessoria Profissional se dá ao direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o Segurado, comprovadamente, omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

#### **6. 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)