

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ESCOLAR

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar o Produto Unimed Acidentes Pessoal Escolar e recebendo como benefício a **Assistência Escolar**.

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



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. FRANQUIA QUILOMÉTRICA	4
3. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO	4
4. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS.....	5
5. EXCLUSÕES	11
6. COMUNICAÇÃO	11
7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	12
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Assistência Educacional:** Serviços prestados ao Segurado, quando este sofrer Lesão ou Acidente Pessoal no Estabelecimento de Ensino, ou ainda no trajeto de ida e volta entre a Residência Habitual e o Estabelecimento de Ensino.
- 1.2. **Estabelecimento De Ensino:** É a pessoa jurídica, pública ou privada, apta a oferecer a educação básica obrigatória e/ou a educação de nível superior, no Brasil.
- 1.3. **Segurado:** Para fins de utilização dos serviços de Assistência Escolar, entende-se por Segurado, o aluno regularmente matriculado e os funcionários da Escola Estipulante do seguro Unimed Acidentes Pessoais Escolar.
- 1.4. **Residência:** Entende-se por Residência, aquela cadastrada na Assistência Escolar como tal, desde que este seja o endereço de moradia habitual do Segurado e esteja no Brasil.
- 1.5. **Serviços de Assistência:** Alunos e funcionários podem contar com amplas assistências em decorrência de acidentes pessoais dentro e fora da instituição de ensino. Para acioná-las, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 hrs pelo telefone: No Brasil (ligação gratuita): 0800 016 6633.

2. FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere às garantias às Pessoas (item 4, deste manual) não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos, com exceção dos subitens:

- 2.1. Convalescença Domiciliar, cuja assistência será prestada a partir de 50 km da residência habitual do Segurado.
- 2.2. Retorno do Beneficiário à Residência Habitual Após Alta Hospitalar, cuja assistência será prestada até 100 km de distância.

3. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- 3.1. No que se refere as garantias de assistência às pessoas (item 4, deste manual), estender-se-á os fatos geradores ocorridos interno ou externamente às dependências da escola com abrangência em todo o território nacional.
- 3.2. Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições deste manual e observadas as exclusões deste contrato.
- 3.3. A utilização dos serviços de Assistência, previstos neste manual, se dará, exclusivamente, durante a vigência contratada pelo segurado.

4. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS

As garantias relativas ao Segurado abrangem as modalidades previstas neste item, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas.

IMPORTANTE: O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL NÃO É SEGURO DE VIDA OU PLANO DE SAÚDE. ESTE MANUAL DE ASSISTÊNCIA NÃO INTEGRA AS CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO CONTRATADO.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, haverá o pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas e/ou de valores pelos serviços contratados diretamente pelo Segurado e/ou representante legal.

4.1. Transporte Para Remoção Médica Inter Hospitalar

Quando o Segurado em decorrência de Acidente Pessoal sofrer Lesão no Estabelecimento de Ensino ou no trajeto de ida ou volta, necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, a Assistência providenciará referida remoção para o centro hospitalar indicado que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção hospitalar, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota 1: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do segurado, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço a clínica médica ou hospital deverá encaminhar para Assistência um relatório médico com os detalhes do tratamento e motivo da solicitação da transferência.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por intervenção durante todo o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.2. Retorno do Segurado à Residência após Alta Hospitalar

Após a alta hospitalar, em decorrência de Acidente Pessoal sofrido, devidamente comprovada por meio de um formulário enviado para a Assistência para comprovação da alta ou de um documento oficial assinado pelo médico que assistiu o Segurado, a ser enviado à Assistência pelo Segurado ou por um familiar seu, se o Segurado necessitar de um transporte para retornar a sua Residência Habitual e se assim não puder fazê-lo por meios próprios ou de seus Representantes Legais / familiares, a Assistência providenciará um transporte regular para o retorno do Segurado a sua Residência Habitual.

Nota 1: O meio de transporte será determinado pela Assistência prestadora do serviço.

Nota 2: A prescrição médica de alta hospitalar deverá ser encaminhada para o Canal de Atendimento de Assistência.

Limite: 100 KM por evento durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.3. Convalescença Domiciliar

A Assistência providenciará a prestação de serviço, até o limite de 07 diárias e dentro de uma despesa máxima de R\$1.000,00 (Mil reais), com diárias em hotel, caso o médico responsável pelo atendimento do Segurado e o médico da Assistência determinem a necessidade do prolongamento da estadia após alta hospitalar, em caso de lesão ou doença fora da cidade de domicílio do Segurado.

Nota: Será de responsabilidade do Segurado, quaisquer materiais e/ou acessórios necessários para complementar o atendimento médico domiciliar, assim como medicamentos e soros serão da inteira responsabilidade do Segurado, não sendo de responsabilidade da Assistência Escolar providenciá-los e/ou arcar com custos inerentes.

Limites: Até 07 diárias e dentro de uma despesa máxima de R\$1.000,00 (Mil reais). A prestação deste serviço se dará a partir de 50 km da Residência Habitual do Segurado.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDAS:

DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;

DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS, LAVANDAREIA, ETC.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.4. Despesas Médico-Hospitalares e Odontológicas

Nos casos de lesão do Segurado, Assistência Escolar garante, o pagamento das despesas de hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, despesas odontológicas e produtos farmacêuticos recomendados pelo médico responsável pelo atendimento, até o valor do limite contratado na apólice de seguro Acidente Pessoal Escolar que encontra-se em poder da instituição de ensino.

4.5. Auxílio para a Localização de Hospitais, Clínicas e Farmácias

O segurado ou seu Representante Legal poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para informações referentes à localização de hospitais, clínicas, lojas de aparelhos ortopédicos e farmácias (inclusive farmácias populares), mais próximas ao local de sua Residência Habitual.

Nota: Será de total responsabilidade do Segurado ou seu Representante Legal os custos relacionados a qualquer valor decorrente do atendimento nos hospitais e clínicas, medicamentos adquiridos nas farmácias indicadas ou produtos comprados nas lojas de aparelhos ortopédicos.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.6. Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas

Quando o Segurado, em caso de doença ou Lesão em decorrência de Acidente Pessoal no Estabelecimento

de Ensino ou no seu trajeto de ida e volta, necessitar se afastar de suas atividades escolares por mais de 05 (cinco) dias úteis, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, será disponibilizado um professor particular, devidamente habilitado, para que o Segurado tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares em sua Residência Habitual.

Nota 1: O limite descrito neste Regulamento de Assistência será para os gastos relacionados ao transporte e honorários do professor particular. O Segurado deverá informar à Assistência as matérias perdidas, mediante comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino.

Nota 2: O professor que realizará as aulas de reforço, será da rede credenciada da Assistência. Caso não seja localizado o profissional na região da Residência Habitual, o Segurado ou seu Representante Legal poderá indicar o professor ao Canal de Atendimento de Assistência, para credenciamento junto à rede de prestadores da Assistência.

Nota 3: As realizações das aulas ocorrerão na Residência Habitual do Segurado, sendo necessário que seu Representante Legal ou seu familiar esteja presente.

Nota 4: Os serviços do item 4.6 “Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas” e item 4.7 “Professor Particular para Reforço” não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por hora, sendo 02 (duas) horas aulas por dia, até um limite máximo de 10 dias (dez dias), no que se refere aos gastos com transporte e honorários do professor, por evento.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h, excluindo feriados.

4.7. Professor Particular para Reforço

Caso o Segurado, em caso de doença ou lesão em decorrência de Acidente Pessoal no Estabelecimento de Ensino ou no seu trajeto de ida e volta, necessitar se afastar de suas atividades escolares por mais de 05 (cinco) dias úteis, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico e estiver impedido de ter aulas no Estabelecimento de Ensino e também em sua Residência Habitual e após o seu retorno às atividades escolares regulares, a Assistência disponibilizará um professor particular, devidamente habilitado, para reforço da matéria perdida durante o seu período de afastamento.

Nota 1: O limite descrito neste Regulamento de Assistência será para os gastos relacionados ao transporte e honorários do professor particular. O segurado deverá informar à Assistência as matérias para reforço mediante comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino.

Nota 2: O professor que realizará as aulas de reforço será da rede credenciada da Assistência. Caso não seja localizado o profissional na região da Residência Habitual, o Segurado ou seu Representante Legal poderá indicar o professor ao Canal de Atendimento de Assistência, para credenciamento junto à rede de prestadores da Assistência.

Nota 3: As realizações das aulas ocorrerão na Residência do Segurado, sendo necessário que seu Representante Legal ou seu familiar esteja presente.

Nota 4: Os serviços do item 4.6 “Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas” e item 4.7 “Professor Particular para Reforço” não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 5: O comprovante emitido pelo Estabelecimento de Ensino com o registro das matérias escolares que necessitam de reforço durante o período de afastamento do Segurado, deverá ser encaminhado à

Assistência.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais), por evento durante todo o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h, excluindo feriados.

4.8. Transporte Escolar

Caso o Segurado estiver impedido de se deslocar por seus próprios meios devido à doença ou Lesão em decorrência de Acidente Pessoal no Estabelecimento de Ensino ou no seu trajeto de ida e volta, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, e o Representante Legal não tiver condições de assim fazê-lo, a Assistência providenciará um transporte de ida e volta de sua Residência Habitual até o local de seu Estabelecimento de Ensino.

Limite: Até R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, considerado o trajeto de ida e volta, limitados a 20 (vinte) dias úteis durante todo o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.9. Transporte Para Tratamento Fisioterápico

Quando o Segurado estiver impedido de se deslocar por seus próprios meios em caso de doença ou Lesão em decorrência de Acidente Pessoal no Estabelecimento de Ensino ou em seu trajeto de ida e volta, devidamente comprovado com o atestado e/ou comprovante médico, e o Representante Legal não tiver condições de assim fazê-lo, a Assistência providenciará um transporte de ida e volta para tratamento fisioterápico da Residência Habitual do Segurado até a clínica ou hospital responsável.

Limite: Até R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, considerado o trajeto de ida e volta, o que exceder primeiro, limitados a 20 (vinte) dias úteis durante todo o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.10. Locação de Aparelhos Ortopédicos/Hospitalares

Na impossibilidade de locomoção do Segurado, em razão de acidente, com a devida prescrição, através de laudo médico, a Assistência arcará com a locação de cadeiras de rodas, andador, muletas e cama hospitalar.

Nota: Este serviço será providenciado de acordo com a infraestrutura local, normas da loja locadora e desde que respeitadas as exclusões descritas no regulamento de assistência.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.11. Transmissão de Mensagens Urgentes

Em caso de Lesão ou doença no Estabelecimento de Ensino ou em seu trajeto de ida e volta, o Segurado poderá solicitar à Assistência que providencie o envio de mensagens SMS para avisar seu Representante Legal ou seus familiares sobre seu estado de saúde e localização.

A mensagem será enviada via SMS à pessoa indicada no número de telefone celular devidamente informado pelo Segurado.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.12. Orientação Nutricional

Assistência Escolar fornecerá ao Segurado informações genéricas referentes a dicas de nutrição e calorias dos alimentos.

Forma de utilização do serviço de Informações: O Segurado entra em contato com a Central de Atendimento da Assistência Escolar.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte de Assistência Escolar, será anotado o número de telefone para retorno ao Segurado em um tempo máximo de 30 (trinta) minutos.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.13. Orientação sobre Vacinas

O Segurado e/ou Representante Legal poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para solicitar orientações sobre o calendário oficial de vacinas, campanhas nacionais de vacinação, além de informação sobre os postos de saúde e hospitais mais próximos de sua Residência Habitual.

Nota: Serão de total responsabilidade do Segurado e/ou de seu Representante Legal os custos relacionados à aplicação da vacina.

Limite: Sem limite monetário e de orientações durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h, excluindo feriados.

4.14. Exames Investigativos

Quando o Segurado, sofrer qualquer Lesão com instrumentos perfurocortantes, durante suas atividades escolares, a Assistência disponibilizará um laboratório especializado em rede credenciada para que ela

realize somente o primeiro exame investigativo, observando exclusivamente as especificidades relacionadas abaixo:

- a) Anti HIV;
- b) HBSAG;
- c) Anti HBSAG;
- d) Anti HBCAG;
- e) Anti HVC;
- f) Hemograma;
- g) TGO;
- h) TGP.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) EXAME DE CONFIRMAÇÃO DO DIAGNÓSTICO DO EXAME REALIZADO.

Nota: Caso não seja localizado um hospital ou clínica credenciada à rede de Assistência na região da Residência Habitual do Segurado, esta poderá indicar um laboratório ao Canal de Atendimento de Assistência, para que seja credenciado junto a rede de prestadores da Assistência.

Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h, excluindo feriados.

4.15. Auxílio para a Localização de Especialistas

Caso o Segurado necessite de atendimento médico, não oriundo de Acidente Pessoal, em decorrência de Lesão ou doença, a Assistência auxiliará na localização e fará a indicação dos profissionais mais próximos do Segurado.

Nota: A Assistência não será responsável por pagar tais profissionais e/ou quaisquer custos de atendimento que vierem a ser prestado, assim como também não será responsável por qualquer tipo de indenização/reembolso decorrente de dano, prejuízo, lesão ou doença causado pelos profissionais localizados pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5. EXCLUSÕES

5.1. Não serão concedidas as prestações de assistências previstas nos itens anteriores quando em decorrência de:

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo segurado e/ou seu representante legal;
- b) O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza;
- c) A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do segurado, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- d) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato;
- e) Quaisquer serviços e despesas com assistências por gravidez e parto;
- f) Doenças preexistentes à data da contratação dos serviços de assistência;
- g) Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes;
- h) Despesas com o tratamento de quaisquer doenças, inclusive as nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.
- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do segurado.

Excluem-se ainda das prestações da Assistência, as derivadas de:

- 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, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc;

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento de assistência os atos praticados por ação ou omissão do segurado e/ou de seu representante legal causados por má fé, atividades criminosas ou dolosas.

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento os atos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos.

6. COMUNICAÇÃO

6.1. Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone da assistência correspondente, informando seu nome, data de Nascimento, CFP (se tiver), número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

6.2. Através de chamada telefônica o Segurado autoriza expressamente à Assistência Escolar para que sejam anotadas e registradas as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste instrumento.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- 7.1.** O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- 7.2.** O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.
- 7.3.** Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

8. 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

- **OUVIDORIA**

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
- **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 ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br