

**COBERTURAS SINPROERJ
ASSISTÊNCIA 24 HORAS A FUNERAL
DDG 0800-725-2054**

1. DEFINIÇÕES E OBJETIVO

1.1. DEFINIÇÕES

- 1.1.1. **Usuário:** entende-se por **usuário**, a pessoa física, devidamente cadastrada junto à **Central de Assistência**.
- 1.1.2. **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.
- 1.1.3. **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**.
- 1.1.4. **Beneficiário:** Herdeiro Legítimo do **usuário**.
- 1.1.5. **Evento:**
- 1.1.5.1. **Falecimento:** É a morte natural ou acidental do **usuário** cadastrado.
- 1.1.6. **Funeral:** Corresponde a **cerimônia fúnebre**, que contempla os **serviços** de preparação, acondicionamento do corpo, seu transporte, ornamentação do velório e atendimento às burocracias e repartições cartorárias e administrativas, bem como ao **sepultamento** (enterro) ou **cremação**.
- 1.1.7. **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**.
- 1.1.8. **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 Anexo.

- 1.1.9. **Local de residência:** é o endereço da residência ou domicílio constante no cadastro do **usuário**, informado por este à **CONTRATANTE**, que por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à **Central de Assistência**.
- 1.1.10. **Plano individual:** contempla apenas o titular do plano.
- 1.1.11. **Plano familiar:** contempla titular, cônjuge e filhos menores de 21 anos.

1.2. OBJETO DO SERVIÇO

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

Ocorrendo o óbito do **usuário, seu(s) beneficiário(s) deverá(ão) entrar em contato com a Central de Assistência**, através sistema de telefone **Toll Free de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800-7252054**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula 3ª - "Serviços e Limites – Assistência Funeral"**.

Se a ligação a cobrar não for possível, as despesas de comunicação com a **Central de Assistência** serão restituídas contra a apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

Os custos de todas as ligações telefônicas serão de responsabilidade da **Central de Assistência**.

2. 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.

3. SERVIÇOS E LIMITES

Para ter direito aos serviços a seguir, a família do **usuário**, em razão de seu falecimento, deverá, impreterivelmente, acionar a **Central de Assistência**, que coordenará a realização dos mesmos.

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

3.1. FUNERAL

Em caso de **óbito do usuário**, a **Central de Assistência** prestará os serviços abaixo mencionados até o limite de **R\$ 1.200,00 (Um Mil e Duzentos Reais)**.

3.1.1. Assessoria para as formalidades administrativas

- Um representante funerário devidamente cadastrado à **Central de Assistência** dirigirá-se-á à residência/hospital do óbito, para recepcionar todos os documentos necessários para o encaminhamento do sepultamento junto à funerária do Município. Encaminhará até a funerária do Município os documentos necessários para o sepultamento, 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 parente de 1º (primeiro) grau do usuário.

3.1.2. Preparação do corpo:

- Banho, barba e vestimenta;
- Tamponamento;
- Desodorização;
- Tanatopraxia. (Se possível no local do falecimento e mediante autorização da família)

3.1.3. Urna Mortuária

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

3.1.4. Velório

- Sala velatória ou Capela.

3.1.5. Paramentos

- Castiçais, velas e aparelhos de ozona;
- Suporte para livro de presença;
- Banquetas para suporte de urna.

3.1.6. Ornamentação de Urna

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

3.1.7. 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.

3.1.8. Orientação para Registro

- A **Central de Assistência** fornecerá orientações acerca dos documentos necessários para o registro do óbito em cartório.

3.1.9. 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.

3.1.10. Sepultamento ou cremação

- A **Central de Assistência** providenciará o sepultamento no túmulo ou jazigo da família, podendo ainda o **usuário** ser cremado, caso esta opção tenha sido formalizada em vida, com documentação pertinente e se disponível no município de sepultamento.
- 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 optada pela cremação, deverá arcar com o traslado do corpo desde o local do evento até o local da cremação.

3.1.11. Serviços complementares

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

3.1.12. Locação de jazigo

- Caso a família do **falecido**, não disponha de local para o sepultamento, a **Central de Assistência** se responsabilizará pela locação de um jazigo, por um período de **3** (três) anos a contar da data do evento, dependendo da disponibilidade local.

3.2. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Em caso de solicitação por parte de um familiar do **associado**, a **Central de Assistência** transmitirá mensagens urgentes para até 2 (duas) pessoas da família residentes no Brasil, via telefone, desde que relacionadas a um caso de assistência funeral.

4. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES AOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA.

4.1. 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 tornarem necessários).

4.2. Estão excluídos dos Serviços de Assistência os seguintes casos:

- Aquisição de jazigo;
- Exumação de corpos que estiverem no jazigo, quando do sepultamento;
- Despesas decorrentes de construção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- Casos em que a Central de Assistência não conseguir prestar os serviços descritos neste anexo, em virtude da ocorrência de inundação, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos, irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;
- Casos em que a Central de Assistência não conseguir prestar os serviços descritos neste anexo, em virtude da ocorrência de situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública ou ainda restrições por parte das autoridades ao livre trânsito;
- Buscas, realização de provas, bem como, formalidades legais e burocráticas, no caso do **usuário** haverem desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida";
- O traslado do corpo para cremação desde o local do evento até outro Município aonde a cremação possa ser efetuada.
- Nas localidades aonde a legislação não permitir que a **Central de Assistência** intervenha.