

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

UNIMED
ASSESSORIA PROFISSIONAL

VIDA



Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Assessoria Profissional** para compor o seu seguro, você adquiriu uma proteção com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO.....	4
2. ASSESSORIA PROFISSIONAL VIRTUAL	4
3. ÂMBITO TERRITORIAL	5
4. EXCLUSÕES GERAIS	5
5. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÃO

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:
 - a) Aviso via “e-mail” diário, de novas vagas correspondentes ao perfil do Segurado;
 - b) Serviço por “click” e envio de currículo para vagas selecionadas pelo Segurado;
 - c) Consultor virtual para esclarecimentos e orientação ao Segurado;
 - d) Avaliação e/ou elaboração de currículo realizado através de um Consultor especializado;
 - e) 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 TERRITORIAL

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

A 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
- **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 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br