

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

---

**UNIMED ORIENTAÇÃO  
JURÍDICA E CONTÁBIL**

---

VIDA



# Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Orientação Jurídica e Contábil** 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](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



# SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	4
3. ORIENTAÇÃO JURÍDICA .....	4
4. ORIENTAÇÃO CONTÁBIL.....	4
5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....	5
6. ÂMBITO TERRITORIAL .....	5
7. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS .....	5
8. EXCLUSÕES GERAIS .....	5
9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
10. COMUNICADO PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	6
11. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	6

## 1. **DEFINIÇÃO**

**Segurado:** no caso de pessoa física, é o titular da apólice de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

## 2. **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

- 2.1. O serviço de Assistência Orientação Jurídica e Contábil será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 2.2. Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone 0800 0555430, informando nome e CPF.
- 2.3. Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas, para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

## 3. **ORIENTAÇÃO JURÍDICA**

- 3.1. O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento ao Segurado de Assistência Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas fornecendo orientação verbal preventiva.
- 3.2. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Orientação Jurídica e Contábil fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais com a finalidade de orientar no âmbito jurídico sobre qualquer questão legal suscitada pelo Segurado nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.
- 3.3. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto aos feriados.

## 4. **ORIENTAÇÃO CONTÁBIL**

- 4.1. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Orientação Jurídica e Contábil fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais com a finalidade de orientar no âmbito contábil sobre qualquer questão legal suscitada pelo Segurado relacionado a:
  - a) Abertura de Empresas;
  - b) Alterações contratuais;
  - c) Encerramento de Empresas;
  - d) Legalização na Junta Comercial, Prefeitura, Secretaria da Fazenda Estadual, Receita Federal e CETESB;
  - e) Certidões Negativas em geral;

- f) Consultoria na Legislação de Impostos, baseada nas leis vigentes;
- g) Consultoria na emissão dos livros contábeis legalmente exigidos;
- h) Assessoria nos procedimentos de acordo com a lei Previdenciária;
- i) Informações sobre Declarações de imposto de Renda;
- j) Informativos das mudanças na legislação trabalhista;
- k) Orientação sobre benefícios e obrigações.

**4.2.** O atendimento será realizado pela Assistência Orientação Jurídica e Contábil, que responderá verbalmente na data e horário indicado pelo Segurado, às questões suscitadas, fornecendo subsídios teóricos e orientação prática, sem, contudo emitir parecer escrito a respeito.

**4.3.** Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto aos feriados.

## **5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

Estão previstas até 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

## **6. ÂMBITO TERRITORIAL**

**6.1.** O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Orientação Jurídica e Contábil será exclusivamente em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed.

**6.2.** Orientação Jurídica e Contábil se restringe ao direito nacional e legislação em vigor no país.

## **7. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

**Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídas informações sobre assuntos relativos às leis municipais**

## **8. EXCLUSÕES GERAIS**

**Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:**

- 8.1. As consultas relacionadas com atividades ilícitas do Segurado;**
- 8.2. As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Segurado;**
- 8.3. As consultas ou pedido de orientação sobre práticas ilegais ou antiéticas ou sobre formas de lesar pessoas ou entidades públicas ou privadas;**
- 8.4. As consultas sobre direito e legislação estrangeiras;**

#### **8.5. Contratação de profissional que atenderá em nome da Assistência Orientação Jurídica e Contábil, efetuada direta ou indiretamente pelo Segurado.**

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

A Assistência Orientação Jurídica e Contábil se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

### **10. COMUNICADO PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de Assistência Orientação Jurídica e Contábil, o Segurado deverá solicitar pelo telefone, informando seu Nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

### **11. 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 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611  
Ouvidoria: 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)