



# **MANUAL SEGURO VIAGEM**



## O que é o Seguro Viagem?

O seguro viagem garante ao segurado indenização no caso da ocorrência de riscos cobertos durante período da viagem, que engloba embarque, permanência e retorno do viajante. Há produtos para todos os destinos - no Brasil e no exterior -, adequados a todos os perfis de turistas e de profissionais que viajam a trabalho.

Até 2014, o seguro viagem tinha apenas duas coberturas obrigatórias, nos casos de morte e invalidez permanente. Com a Resolução CNSP n° 315, de 26/09/2014, as despesas médicas, hospitalares e odontológicas passaram a fazer parte das coberturas obrigatórias que deverão ser oferecidas aos consumidores na contratação do seguro viagem para o exterior. Nas viagens nacionais, essa cobertura é opcional. A resolução determina ainda que, nos casos de viagem ao exterior, o seguro deve cobrir também a volta do segurado em caso de impedimento de retorno como passageiro regular; traslado médico e traslado de corpo.

As seguradoras tiveram inicialmente até 12 meses para adequarem suas ofertas as novos parâmetros. Porém, o prazo foi estendido em mais 180 (cento e oitenta) dias de modo que somente quem viajou depois de março de 2016 se deparou com as novas condições contratuais plenas. Tais mudanças implicam que o seguro deixa de ser basicamente de acidentes pessoais (cobertura de morte e invalidez permanente por acidente) e passa a oferecer necessariamente maior gama de proteções.

O preço é atraente e varia de acordo com as **coberturas** contratadas e o número de dias da viagem. A indenização é limitada ao valor do capital segurado e pode ocorrer na forma de pagamento deste valor, por reembolso de despesas ou ainda via prestação de serviços.

Provavelmente você arrumou as malas com antecedência, pesquisou informações sobre as condições climáticas da cidade ou país para onde vai, fez uma programação cuidadosa, com reserva de hotéis, mapas, dicas de amigos, compromissos agendados, etc.

Mesmo que você tenha cuidado dos mínimos detalhes, imprevistos acontecem, mas seus impactos podem e devem ser reduzidos. Esse seguro oferece serviços práticos, a custo relativamente baixo, cerca de 5% do valor da viagem.

Ainda que a participação do seguro viagem no mercado de seguros seja pequena a maior procura pelo produto registra forte crescimento nos últimos anos, principalmente devido ao aumento de viagens ao exterior.

## Quais são as coberturas básicas do seguro viagem?

O seguro viagem tem que oferecer, obrigatoriamente, proteção para, pelo menos uma das seguintes coberturas básicas:

- **Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem nacional (DMHO em viagem nacional)** - indenização das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas derivadas de acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem nacional e uma vez constatada a saída do segurado de sua cidade de domicílio.



- **Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em viagem ao exterior (DMHO em viagem ao exterior)** - indenização das despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas decorrente de acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda ocorrida durante o período de viagem ao exterior e uma vez constatada a saída do segurado país de domicílio.
- **Traslado de corpo** - indenização das despesas com a liberação e transporte do corpo do segurado do local da ocorrência do falecimento até o domicílio ou local do sepultamento, incluindo-se nestas despesas todos os procedimentos e objetos imprescindíveis ao traslado do corpo. Esta cobertura não pode ser contratada isoladamente.
- **Regresso sanitário** - indenização das despesas com o traslado de regresso do segurado ao local de origem da viagem ou de seu domicílio caso este não se encontre em condições de retornar como passageiro regular por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos pelo seguro. Esta cobertura deve englobar, quando requisitado por médico responsável pelo atendimento, mais de uma remoção.
- **Traslado Médico** - indenização das despesas com a remoção ou transferência do segurado até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendê-lo, por motivo de enfermidade ou acidente pessoal cobertos pelo seguro.
- **Morte em viagem** - pagamento do capital segurado aos beneficiários do segurado, de uma única vez ou sob a forma de renda, em caso de falecimento do segurado por causas naturais ou acidentais durante o período de viagem.
- **Morte acidental em viagem** - pagamento do capital segurado aos beneficiários, de uma única vez ou sob a forma de renda, em caso de falecimento do segurado, apenas por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.
- **Invalidez permanente total ou parcial por acidente em viagem** - indenização em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, dos membros ou órgãos definidos no contrato em decorrência de lesão física sofrida pelo segurado provocada apenas por acidente pessoal ocorrido durante o período de viagem.

Quando contratadas as coberturas DMHO nacional e exterior, o seguro deve conter obrigatoriamente a cobertura de Traslado Médico.

Não poderá ser denominado “seguro viagem” o contrato que ofereça coberturas básicas cujos sinistros sejam causados exclusivamente por acidentes pessoais.

## Nas viagens ao exterior as coberturas obrigatórias são mais numerosas?

Sim. As coberturas para traslado de corpo, regresso sanitário, traslado médico e despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas (DMHO) são de contratação obrigatória nos seguros de viagens ao exterior.

Além disso, a cobertura de DMHO em Viagem ao Exterior deverá, obrigatoriamente, cobrir eventos ocorridos durante a viagem ocasionados por acidente pessoal ou enfermidade súbita e aguda, sendo proibida a oferta da cobertura exclusivamente para eventos causados por acidentes pessoais.



## Doenças preexistentes são cobertas pelo seguro viagem?

Depende. No caso das coberturas de despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas (DMHO) é obrigatória a cobertura de episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica do segurado quando gerarem quadro clínico de **emergência** ou **urgência** e limitadas às despesas necessárias à estabilização do seu quadro clínico que lhe permita continuar viagem ou retornar ao local de sua residência.

O seguro define **emergência** como a situação em que o segurado necessita de atendimento imediato, pois corre risco de morte; e **urgência**, como a situação em que o segurado necessita de atendimento, mas pode aguardar o atendimento de casos emergenciais. No caso das demais coberturas do seguro viagem, as doenças preexistentes podem ser risco excluído, mas, neste caso, é necessário que a seguradora exija do segurado o preenchimento de declaração de saúde. Se ela não exigir, tais doenças estarão automaticamente cobertas.

É importante lembrar que o seguro define como “doença preexistente” a de conhecimento do segurado, mas não declarada na proposta de contratação.

## Que outras coberturas existem no seguro viagem?

Os contratos de seguro viagem podem, facultativamente, oferecer as seguintes coberturas adicionais:

- Bagagem - indenização em caso de extravio, roubo, furto, dano ou destruição da bagagem, devidamente comprovados.
- Funeral - indenização das despesas com o funeral em caso de falecimento do segurado ocorrido durante o período de viagem.
- Cancelamento de viagem - indenização das despesas não reembolsáveis com a aquisição de pacotes turísticos e/ou serviços de viagens, como transporte e hospedagem, se o segurado ficar impedido de viajar ou continuar viajando.
- Regresso antecipado - indenização das despesas com o traslado de regresso do segurado ao local de domicílio ou origem da viagem, ocasionado por evento coberto.

Outras coberturas adicionais podem ser oferecidas desde que relacionadas com a viagem. O cardápio de opções é diversificado, com ampla abrangência, de acordo com o perfil do viajante e o destino da sua viagem, seja no Brasil ou no estrangeiro. Há planos para quem viaja sozinho com frequência, para a família e para executivos a trabalho.

As importâncias garantidas pelo seguro viagem só são pagas quando acontecem imprevistos que têm a proteção da cobertura que você contratou e de acordo com os valores de indenização que constam na **apólice**.

## Quais são as características do seguro para viagens a serviço da empresa?



Se você viajar frequentemente pela empresa na qual trabalha, saiba que existem planos executivos com múltiplas proteções que podem ser contratadas pelo prazo de um ano.

Quando o seguro é destinado a diretores, empregados e estagiários que viajam regularmente a serviço da empresa, esta costuma contratar o seguro por meio de uma **apólice** aberta, com prazo de um ano, para a inclusão de todas as viagens. A seguradora deverá ser informada sobre as viagens no mês que antecede a sua realização.

A **cobertura** do seguro contratado por uma empresa para seus executivos e funcionários pode ser restrita ao território nacional ou incluir, também, o exterior, conforme indicado na apólice.

Na contratação desse seguro especificamente é a empresa que decide sobre as coberturas desejadas, a delimitação geográfica e a fixação das importâncias seguradas, além da proteção para os riscos de morte e invalidez permanente. Os valores de eventuais indenizações (importância segurada) costumam ser calculados com base em múltiplos dos salários dos segurados, podendo fixar limites mínimo e máximo.

## Quais são os tipos de seguro viagem que existem?

Existem planos individuais e empresariais, isto, é a contratação pode ser pessoal, feita por você, ou pela empresa na qual trabalha.

No caso de a compra ser individual, você pode procurar uma seguradora, por meio do seu corretor. As operadoras e agências de viagem costumam oferecer planos já incluídos em seus pacotes, geralmente por intermédio de um convênio com seguradoras.

As empresas, por sua vez, podem contratar um seguro por prazo determinado para um executivo que irá representá-la numa viagem de negócios e precisa estar sempre segurado.

As modalidades do seguro se dividem de acordo com o destino e objetivo da viagem, além do meio de transporte. A partir desses critérios, existem planos nacionais, internacionais, para estudos, corporativos e marítimos. Havendo, ainda, planos para quem pratica esportes radicais ou de alto risco. Cada uma das modalidades tem coberturas específicas e outras que são comuns.

## Como saber que coberturas são imprescindíveis?

As **coberturas** básicas estão associadas a diversas outras coberturas, mas nem sempre todas serão necessárias.

Se você for praticar esportes de inverno, por exemplo, há coberturas para todas as modalidades. Existem, também, planos desenhados especificamente para quem pratica esportes arriscados, como alpinismo e mergulho.

No caso de intercâmbio ou de cursos no exterior, são oferecidos seguros com preços bastante reduzidos por se destinarem a períodos mais longos. Para quem viaja em cruzeiro, no Brasil e



no exterior, também existe um seguro específico, com cobertura para atendimento médico nos navios, onde os custos extras são altíssimos.

Consulte o seu corretor de seguros, uma seguradora e a agência de viagens sobre o plano de cobertura mais adequado ao seu perfil e à sua viagem.

### *Seguro viagem - Coberturas e Garantias*

- Assistência médica e hospitalar
  - Pagamento ou restituição de gastos com saúde, desde que causados por acidentes ou por doença contraída durante a viagem. Doenças preexistentes não são cobertas. Alguns planos exigem que os serviços sejam previamente autorizados.
- Fisioterapia
  - A recomendação para tratar de lesões provenientes de acidentes ou doenças contraídas durante a viagem tem que ser prescrita pelo médico que assistiu o segurado.
- Assistência odontológica
  - Reembolso de despesas odontológicas causadas por acidentes ou doenças durante a viagem, e que exijam tratamento de emergência em dentes naturais permanentes. Próteses só serão pagas se ocorrerem traumatismos provocados por acidente.
- Despesas farmacêuticas
  - Reembolso mediante receita do médico que atendeu o segurado, acompanhada dos comprovantes.
- Prorrogação de estadia Pagamento ou reembolso de diárias de hotel, limitadas a 10 dias. Contra apresentação de atestado da equipe médica contratada pela seguradora.
- Acompanhante em caso de hospitalização prolongada
  - Fornecimento de uma passagem aérea de ida e volta, partindo do Brasil, classe econômica, a uma pessoa indicada pelo segurado. Os médicos do serviço de assistência da seguradora precisam atestar a necessidade de internação por mais de 10 dias. A seguradora deve ser comunicada, com antecedência.
- Hospedagem do acompanhante
  - Pagamento ou reembolso de diárias de hotel, limitadas a 10 dias, quando o segurado tiver que ser removido pelo serviço hospitalar para hospital no município em que reside e o acompanhante não puder retornar utilizando a passagem aérea que lhe foi destinada. A seguradora precisa ser avisada antes.
- Bagagem
  - Indenização no caso de extravio, roubo, furto ou destruição da bagagem, desde que sob a responsabilidade da companhia transportadora. Precisa ser apresentado o relatório que comprova a perda, fornecido pela empresa. O segurado é indenizado pelo peso da bagagem e não pelo conteúdo. A bagagem de mão não tem cobertura.
- Danos à mala
  - Indenização para os danos causados pela companhia transportadora, que deverá fornecer o relatório comprovando o prejuízo.
- Remoção médica
  - Reembolso ou pagamento das despesas com a remoção do segurado para um hospital mais adequado, depois da prestação dos primeiros socorros, caso ocorra um acidente ou doenças que o impeça de prosseguir a viagem.



## DAGAMA CORRETORA DE SEGUROS

- Repartição médica
  - Pagamento das despesas com a repatriação do segurado para um hospital em sua cidade, quando a equipe médica que o atender e os médicos da seguradora recomendarem. A continuidade do tratamento ocorrerá por conta do segurado.
- Translado do corpo
  - No caso de morte, durante a viagem, pagamento do traslado até o local de sepultamento e fornecimento de uma funerária. O serviço inclui o processo burocrático para liberação do corpo, passagem aérea e embalsamento.
- Cancelamento de viagem
  - Reembolso da perda de depósito, caso o segurado seja impedido de iniciar a viagem, devido à doença, acidente ou morte de parentes próximos ou dependentes. A seguradora deverá ser informada 48 h, no máximo, após o ocorrido.
- Interrupção de viagem
  - Reembolso da perda de depósitos, no caso de o segurado ficar impedido de concluir a viagem, por motivo de doença, acidente ou morte de familiares.
- Retorno antecipado
  - Fornecimento de uma passagem aérea, classe econômica, para a cidade onde reside o segurado, se ele ficar impossibilitado de continuar a viagem.
- Retorno de menores
  - Fornecimento de uma passagem aérea, de ida e volta, classe econômica, para o adulto que vai acompanhar a volta para casa de crianças e adolescentes menores de 14 anos de idade, quando o segurado sofrer um acidente ou contrair uma doença durante a viagem. A seguradora tem que ser avisada previamente.
- Atraso de voo
  - Reembolso das despesas de hospedagem e alimentação, caso o voo atrase mais de 18h, por causa de falta de condições de pouso e decolagem, greve dos aeroviários ou operadores de voo e pane no avião. Pelos mesmos motivos, o seguro cobre a perda de conexão.
- Assistência jurídica
  - Pagamento ou reembolso de honorários de advogado, caso o segurado sofra acidente que necessite de assistência jurídica.
- Localização de bagagem A seguradora se encarrega de localizar a bagagem e restituí-la ao segurado.
- Transmissão de mensagem
  - No caso de urgência, por motivo de acidente ou doença durante a viagem, o segurado pode recorrer à seguradora para enviar mensagens urgentes à pessoa que indicar.
- Perda de documentos
  - Reembolso das despesas para tirar a segunda via de documentos e cartões de crédito e débito.

## Qual a diferença do seguro para viagens no Brasil e para o exterior?

Para os trajetos no território nacional, o seguro pode ser contratado desde que a distância mínima seja de 100 quilômetros entre o município onde você mora e o destino final. O prêmio é pago em reais.



O seguro para viagens internacionais costuma ser calculado em dólares, mas algumas seguradoras, inclusive de grande porte, faturam em real.

Empresas podem contratar para seus executivos que viajam frequentemente seguros com garantia de indenização de valores mais altos, como de US\$ 100 mil a US\$ 1 milhão para despesas médico-hospitalares de emergência, a um custo em torno de R\$ 600,00, por ano, podendo chegar a US\$ 443,00, com 90 dias de utilização. Em geral, o limite de idade para executivos é de 65 anos.

### Quanto custa?

O custo do seguro é relativamente baixo, O preço (**prêmio**) depende de quantos dias a viagem vai durar, das **coberturas** e do valor da indenização a ser contratada.

Para destinos internacionais, o custo fica entre R\$ 9,00 e R\$ 25,00, por dia. Já para as viagens nacionais, de R\$ 2,00 a R\$ 4,00, por dia. O prêmio é pago de uma só vez, na maioria das contratações.

Os seguros para executivos e para estudantes que vão passar um ou mais anos no exterior, em geral, podem ser pagos em parcelas.

### Quais são os limites do seguro viagem?

Você precisa ficar atento para as condições do seguro, como o limite de gastos e o número de atendimentos que foram calculados de acordo com o **prêmio** pago. No caso de você comprar o seguro viagem pela operadora ou agência de viagem, procure saber qual a seguradora que vai emitir a sua **apólice**, as **coberturas** oferecidas e as importâncias seguradas.

Pesquise os produtos oferecidos pelas seguradoras e também consulte as operadoras e agências de viagem para comparar preços e benefícios dos planos oferecidos. Uma busca na internet pode ajudar na decisão de compra.

Se você for para um país estrangeiro, procure por uma seguradora que coloque à disposição dos clientes uma central de atendimento em Português. É uma facilidade que acalma num momento de solicitação dos serviços contratados.

Antes de comprar um seguro para uma viagem fora do país, verifique se o atendimento fornecido pelo seu seguro saúde é extensivo ao exterior. Caso não seja, informe-se sobre quanto custa para ampliar a cobertura e quais são os serviços médicos e hospitalares a que você terá direito.

No caso de você ter um seguro de vida ou de acidentes pessoais, reveja suas apólices para conferir quais coberturas foram contratadas e qual a abrangência territorial que garantem.

Alguns cartões de crédito internacionais oferecem um seguro viagem como benefício a seus clientes, desde que comprem a passagem com o cartão. De qualquer forma, é melhor você se



informar com a operadora do cartão sobre a cobertura a que você tem acesso e, principalmente, sobre os valores de indenização.

Atenção: alguns países, como Estados Unidos, Austrália, todos da União Europeia e outros exigem, no desembarque, a apresentação de comprovante de um seguro viagem com coberturas mínimas. Procure se informar na sua agência de viagens a respeito para comprar um produto que atenda à legislação do país de destino.

## Os países europeus exigem seguro saúde dos turistas?

Inicialmente, cinco países do bloco da Comunidade Europeia (CE) assinaram, em 1985, o Acordo de Schengen que estabeleceu a livre circulação de pessoas no território europeu.

Atualmente os 27 países - Bélgica, França, Alemanha, Luxemburgo, Holanda, Itália, Portugal, Espanha, Grécia, Áustria, Suécia, Noruega, Islândia, Finlândia, Dinamarca, Eslovênia, Eslováquia, Polônia, Malta, Lituânia, Letônia, Hungria, Estônia, República Checa, Suíça, Romênia e Bulgária -, que integram a CE, exigem que turistas comprovem possuir um plano de assistência médica e hospitalar, no valor mínimo de € 30 mil.

Embora não seja um procedimento rotineiro das autoridades aduaneiras, é recomendável não contrariá-las, no caso de exigirem a apresentação do cartão de assistência médico-hospitalar. A falta do documento implica o retorno do turista ao país de origem.

## A partir de quando o seguro viagem é válido?

A duração das garantias da sua **apólice** é geralmente limitada ao período compreendido entre a data inicial da viagem, isto é, do primeiro embarque (aéreo, rodoviário ou marítimo) e a data do último desembarque - o dia em que você retornar à sua residência.

O período de **cobertura**, no entanto, precisa ser definido na contratação do seguro. A proteção deixa de existir quando termina o tempo de duração do seguro, previsto na apólice, mesmo que você prossiga a sua viagem.

As coberturas, cujo evento gerador seja a não ocorrência da viagem segurada devem ter vigência iniciada em data anterior à programada para o início da viagem. E em caso de impossibilidade do retorno do segurado por evento coberto, o prazo de vigência das coberturas se estenderá, automaticamente, até o retorno do segurado ao local de domicílio ou de início da viagem.

Na hipótese de ter ocorrido um acidente e ser necessária a continuidade de tratamento médico quando o segurado retorna à sua casa, a responsabilidade do seguro viagem cessa. Nesse caso, não será possível prorrogar a vigência do seguro nem a contratação de uma nova apólice.



## Qualquer pessoa pode contratar um seguro viagem?

Como a **apólice** do seguro viagem é baseada em condições estabelecidas para os seguros de vida e de acidentes pessoais, algumas seguradoras limitam a contratação a 65 ou 70 anos de idade.

Mas você encontra empresas especializadas que desenvolveram planos específicos para atender a pessoas com idades superiores.

A **cobertura** para crianças e adolescentes com 14 anos de idade ou menos é limitada apenas para risco de morte acidental e despesas com funeral. O reembolso será feito contra a apresentação das notas originais dos gastos.

Menores com idade inferior a 16 anos, vítimas de invalidez permanente causada por um acidente, precisarão de alvará judicial para o recebimento da indenização, no Brasil. Já para jovens de 16 a 20 anos de idade, a indenização será paga diretamente a eles, acompanhados dos pais ou por um tutor, se for o caso.

## Quem pode ofertar seguro viagem?

As coberturas do seguro viagem somente podem ser providas por sociedades seguradoras autorizadas a operar em seguro de pessoas no Brasil.

No entanto, a oferta e promoção desses seguros ao público podem ser feitas por agências de viagem, companhias de transportes de passageiros, operadoras de cartões de crédito e empresas de serviços de assistência operando em nome das seguradoras.

Estas entidades devem, obrigatória e previamente, estabelecer contrato como **representante de seguros** nos termos estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A atuação dessas entidades como estipulantes de seguros, ou seja, como contratantes em nome de terceiros (grupo segurável), é proibida.

## Qual a diferença entre seguro e assistência de viagem?

No caso da assistência, sempre que houver alguma situação de emergência durante a viagem, o passageiro contará com um pacote de serviços e benefícios garantidos pelo plano sem ter de pagar na frente. Ele apresenta seu cartão de cliente e utiliza os serviços que contratou em uma rede conveniada como - por exemplo - hospitais, clínicas, exames, medicamentos, guias turísticos, informações, entre outros serviços.



A legislação proíbe a comercialização de contrato de assistência com características de seguro bem como a comercialização de seguro viagem de forma acessória a contrato de assistência.

### Quais são os riscos que o seguro viagem não cobre?

As **coberturas** do seguro são bem específicas, limitadas ao período da viagem e garantem proteção a danos e prejuízos ocorridos - exclusivamente - por acidentes.

Leia com atenção o contrato para ter conhecimento dos chamados riscos excluídos, que não contam com a garantia de indenização.

### *Riscos excluídos mais comuns*

- Serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem autorização da seguradora, a não ser em casos de gravidade que precisam ser comprovados;
- Despesas com próteses e tratamentos dentários e fisioterápicos que não sejam prescritos pelos profissionais da área médica, devido a lesões provocadas por um acidente durante a viagem;
- Indenização por morte ou invalidez e extravio de bagagem provenientes de acidente aéreo, rodoviário e marítimo;
- Despesas extras de hospital, não incluídas no custo da diária;
- Danos totais ou parciais, violação e extravio de objetos contidos na bagagem, mesmo durante o transporte em companhia aérea, rodoviária ou marítima;
- Bens de uso pessoal ou valor estimativo, joias, dinheiro, cartões de crédito, cheques de viagem, obras de arte, relíquias de família e documentos;
- Segurado com plano empresarial, em viagem de lazer;
- Segurado com plano individual de turismo, em viagem de trabalho;
- Tratamento de doenças epidêmicas, pandêmicas ou endêmicas;
- Despesas médicas e hospitalares decorrentes de atendimento ao segurado que sofreu acidente por realizar atividades de alto risco, sem habilitação para tanto;
- Cirurgias plásticas estéticas;
- Despesas com farmácia, sem que os medicamentos tenham sido prescritos por médico, devido a um acidente;
- Tratamentos médico-hospitalares, odontológicos, fisioterápicos de rotina;
- Desobediência do segurado às instruções orientadas pela Central de Atendimento da seguradora;
- Continuidade de tratamentos médicos e odontológicos, terminada a viagem; Tratamentos psiquiátricos.
- Uso e manuseio de material nuclear, acidentes nucleares e semelhantes;
- Atos e operações de guerra, rebelião e tumultos;
- Sinistros decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, ciclones, furacões, maremotos, queda de meteoritos, etc;
- Lesões e morte causadas por atividade criminosa ou por má-fé do segurado;
- Acidentes ou doenças causadas por consumo de álcool ou drogas;



- Danos e prejuízos causados por imprudência, negligência, imperícia e irresponsabilidade do segurado ao dirigir um veículo.

## O sistema público de saúde do Brasil oferece assistência médica no exterior?

Turistas brasileiros filiados ao INSS podem ter assistência médica gratuita em oito países. O Brasil assinou acordos bilaterais com a previdência social de oito países - Portugal, Espanha, Grécia, Itália, Uruguai, Argentina, Chile e Cabo Verde - que garantem o serviço médico-hospitalar extensivo à família do segurado.

O atendimento médico nos países signatários é feito por médicos e hospitais do serviço público de saúde. Brasileiros residentes em um desses países também podem utilizar esses serviços.

Antes de viajar, você precisa tirar o Certificado de Direito à Assistência Médica Durante Estadia Temporária. O documento pode ser solicitado nas representações estaduais do Departamento Nacional de Auditoria do SUS.

Para requerer o documento, você precisa apresentar passaporte e os três últimos comprovantes de contribuição ao INSS, ou carteira de trabalho, ou contracheques. Para seus dependentes, leve a certidão de casamento e de nascimento dos filhos.

Caso você more no interior e tenha dificuldade de ir à capital do seu estado, onde se localizam as representações do Departamento Nacional de Auditoria do SUS, há o recurso de passar uma procuração simples para alguém que possa solicitar o documento em seu nome.

O INSS garante que o certificado fica pronto em três dias úteis. Não há cobrança de taxa para a sua emissão.

Se durante sua viagem a algum dos países que assinaram o acordo internacional, você precisar de atendimento, procure médicos e hospitais da rede pública de saúde, tendo em mãos o certificado emitido no Brasil.

Você está longe de casa e, de repente, leva um escorregão e torce o pé. Precisa de um atendimento de emergência e ainda bem que fez um seguro antes de viajar.

Imprevistos como esse podem consumir uma parte do que você reservou para a sua viagem. Se você estiver no exterior, as despesas podem ser maiores do que aqui no Brasil. Nos Estados Unidos, apenas uma consulta médica custa cerca de US\$ 200 e dependendo do país da Comunidade Europeia, € 300.



## Como procuro atendimento do seguro durante a viagem?

No caso de você utilizar o seguro viagem, deverá entrar em contato o mais rápido possível com a Central de Atendimento que as seguradoras colocam à disposição. Tenha o número do telefone anotado em diversos lugares, junto com seus pertences pessoais.

Algumas empresas aceitam ligações a cobrar, em casos de emergência. Todos os serviços precisam ser comunicados para você ter direito ao pagamento ou ao reembolso das despesas.

Dentro do possível, seja claro nas informações sobre a ajuda que você precisa. Forneça o seu nome, número do certificado individual ou da apólice do seguro, data da viagem, cidade e país (se for o caso) em que se encontra.

Informe ao hospital ou médico que o atender o número do seu documento do seguro e peça o preenchimento, assinado, do formulário médico que dever ter sido fornecido pela seguradora ou agência de viagem.

Guarde sempre o comprovante das despesas pagas para depois solicitar o reembolso e faça cópias do documento do seu seguro viagem como precaução a eventual perda. Leve uma com você e deixe outra com um amigo próximo ou parente.

## Quanto tempo leva para a seguradora ressarcir o que eu gastei?

Para os seguros contratados em seguradora sediada no Brasil o prazo máximo para o reembolso é de 30 dias, depois que você apresentar toda a documentação prevista na sua apólice.

Além dos comprovantes de pagamento do **prêmio**, os documentos que podem ser pedidos vão variar de acordo com as **coberturas** contratadas.

Na hipótese de acidente ou doença que tenha provocado a morte ou invalidez do segurado, pode ser solicitada documentação adicional, desde que a seguradora justifique a sua necessidade. Se isso acontecer, novo prazo de 30 dias será contado a partir da entrega dos documentos complementares.

É importante destacar que quando o seguro for contratado por agência de viagem, cartões de crédito ou outro meio, as condições do seguro estabelecem os prazos para o pagamento das indenizações e os documentos exigidos.



## Quais são os documentos solicitados para indenização ou reembolso?

Recomenda-se a guarda pessoal de cópias da documentação entregue à seguradora ou agência de viagem. Para os pedidos de indenização, devem ser encaminhadas cópias autenticadas dos documentos, à exceção do comprovante de residência, que deve ser o original.

Todo pedido de indenização precisa do preenchimento do aviso de sinistro. O formulário, fornecido pela seguradora, deverá ser acompanhado dos seguintes documentos do segurado: identidade, CPF e comprovante de residência.

Conforme a cobertura contratada, os documentos usualmente solicitados, mas que não impedem a seguradora de solicitar outros, desde que relacionados no contrato, são:

### *Atraso de voo*

- cópia da passagem aérea e do cartão de embarque;
- comprovantes originais de despesas com alimentação e hospedagem; e
- declaração da companhia aérea confirmando o atraso.

### *Extravio, roubo, furto, destruição da bagagem ou danos à mala*

- aviso de sinistro, relatando as circunstâncias em que ocorreu, data e período da viagem;
- relatório da empresa transportadora responsável que comprove a perda ou dano. Em caso de perda, deve informar o peso da bagagem perdida;
- tíquete de bagagem, original;
- recibo de indenização, fornecido pela companhia aérea, se for o caso, acompanhado de cópia da passagem e cartão de embarque; e
- termo de quitação da indenização paga pela empresa transportadora ou declaração de não ressarcimento;
- boletim de ocorrência policial, na hipótese de roubo ou furto da bagagem.

### *Atraso na liberação da bagagem*

- relatório da empresa transportadora responsável que comprove a perda;
- tíquete de bagagem, original; e
- notas fiscais relativas a gastos com compra de roupas e produtos de higiene pessoal.



## *Despesas com farmácia*

- receita médica, com a prescrição dos medicamentos e
- notas fiscais originais da compra dos remédios.

## *Cancelamento ou interrupção de viagem*

- laudo médico completo ou atestado de óbito, no caso de falecimento de parentes de primeiro grau do segurado;
- comprovante de enfermidade ou acidentes ocorridos com propriedades do segurado;
- comprovantes do valor das multas retidas pela companhia aérea, se for o caso;
- cópia da passagem, quando for usado outro meio de transporte;
- contrato de prestação de serviços dos organizadores da viagem, que devem prever multas em caso de cancelamento; e
- na hipótese de o cancelamento ou interrupção da viagem ter sido causada por acompanhante de viagem do segurado, deverão ser apresentados documentos que atestam que a pessoa, de fato, viajava nessa condição.

## *Assistência Jurídica*

- cópia da ocorrência emitida pela autoridade policial da cidade em que aconteceu o acidente;
- cópias dos documentos de defesa ou de audiências em que houve a participação do advogado contratado; e
- recibos originais dos honorários do advogado, com identificação profissional para o exercício da profissão.

## *Fianças e despesas legais*

- cópia da ocorrência emitida pela autoridade local, comprovando a prisão ou detenção indevida e
- comprovantes originais do pagamento de fiança ou de custas processuais.

## *Despesas médico-hospitalar, odontológica e de repatriação e remoção médica*

- laudo médico atestando o atendimento;
- carta do segurado, relatando o que aconteceu, acompanhada dos dados do certificado individual ou apólice; e
- recibo original de pagamento.



## *Morte acidental*

- apólice do seguro individual ou certificado do seguro coletivo;
- aviso de sinistro fornecido pela seguradora, preenchido, sem rasuras, com carimbo, CRM e assinatura do médico;
- certidão de óbito do segurado;
- certidão de casamento ou nascimento do segurado e, se for o caso, averbação do desquite, divórcio ou separação, com data atualizada;
- carteira de identidade, CPF e comprovante de residência do segurado;
- certidão de nascimento, comprovante de residência e CPF, se tiver, dos filhos;
- boletim de ocorrência policial, se for o caso;
- laudo de necropsia do Instituto Médico Legal (IML);
- laudo de exame toxicológico e de dosagem alcoólica;
- inquérito policial ou peças do inquérito, quando se tratar de homicídio, suicídio ou tentativa; e
- carteira de motorista, em caso de acidente de carro, desde que o segurado tenha sido o motorista do veículo.

## *Invalidez permanente total ou parcial por acidente*

- apólice do seguro individual ou certificado do seguro coletivo;
- aviso de sinistro assinado pelo médico;
- declaração do médico que assistiu o segurado, informando a data do diagnóstico inicial da doença, alta definitiva, tratamento usado e grau de invalidez, com firma reconhecida;
- declaração do primeiro atendimento hospitalar;
- exames e laudos médicos que confirmem a invalidez permanente;
- certidão de casamento;
- certidão de nascimentos dos filhos beneficiários;
- Boletim de Ocorrência policial e/ou Comunicação de Acidente do Trabalho, se este for o caso;
- laudo do IML, se for realizado;
- laudo de dosagem alcoólica e/ou toxicológico, se for realizado;
- carteira de motorista, em caso de acidente de carro, desde que o segurado tenha sido o motorista do veículo; e
- documentos pessoais do segurado (carteira de identidade, CPF e comprovante de residência).