



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

(Exclusivo Contratos APPAI: 352355, 352357 e 354201)

Versão Janeiro/2026

1. OBJETIVO

Garantir apoio especializado em um momento delicado, na prestação de serviços de funeral, em caso de morte por causas naturais ou acidentais do Segurado/Associado e/ou de seu(s) dependente(s)/agregado(s), conforme o plano contratado e até o limite do valor contratado, de acordo com as condições e limites definidos neste Regulamento.

2. PLANOS

2.1. Plano Individual

- **Assistência Funeral Individual:** No caso de morte dos dependentes segurados/agregados, incluídos no Contrato 352357.

2.2. Plano Familiar

- **Assistência Funeral Familiar IV:** No caso de morte do Segurado principal (incluído nos Contratos 352355 ou 354201) e/ou de seu cônjuge¹ e/ou de seu(s) filho(s)².

¹ **Cônjuge:** Pessoa unida ao Segurado principal pelo casamento civil, nos termos da lei, assim como o(a) companheiro(a) que, por força de legislação, tenha adquirido as prerrogativas de cônjuge.

² **Filhos:** Serão considerados todos os filhos nas condições a seguir:

↳ **Filhos naturais ou adotados e enteados:**

- Até 21 (vinte e um) anos, desde que solteiros e dependentes economicamente do Segurado principal;
- Até 24 (vinte e quatro) anos, desde que solteiros, dependentes economicamente do Segurado principal e que estejam cursando ensino superior em estabelecimento reconhecido pelo Ministério da Educação.

↳ ³ **Natimorto:** Feto falecido no útero ou durante o parto, conforme os requisitos da legislação em vigor.

3. LIMITE DE VALORES

Os serviços funerários serão realizados pela Prestadora de Serviços, conforme o plano contratado e até o limite definido na tabela abaixo:

	Limite Valor da Assistência Funeral
• Sepultamento/cremação padrão	Até R\$ 5.200,00
• Sepultamento/cremação infantil (de 0 a 6 anos), inclusive filho natimorto ³	Até R\$ 2.800,00
• Sepultamento de membro	Até R\$ 1.200,00

4. ÂMBITO TERRITORIAL DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços poderá ser realizada em todo o território nacional.

5. SERVIÇOS DE FUNERAL

O padrão dos serviços de funeral será composto pelos seguintes itens:

- a) Urna simples sem visor e com alças fixas;
- b) Ornamentação no interior da urna com manto de cetim simples para cobrir o corpo;
- c) Preparação do corpo: Necromaquiagem;
- d) Tanatopraxia;
- e) 1 (uma) coroa de flores artificiais;
- f) Locação de salas para velório; *(Obs.: Quando se tratar de sala de velório em cemitério particular as taxas deverão ser equivalentes às municipais. Se o valor da taxa for superior, os familiares se responsabilizam pela diferença.)*
- g) Registro em cartório com guia e certidão de óbito: será providenciada em cartório, com a presença de um familiar, a emissão da Certidão de Óbito, exceto se houver algum impedimento legal. Será necessário que a família ou representante da pessoa falecida tenha em mãos a Declaração de Óbito;
- h) Carro fúnebre;
- i) Livro de presença ou folha para assinaturas;
- j) Acompanhamento do familiar responsável para liberação do corpo, onde for necessário.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme a infraestrutura local. Não caberá à Prestadora de Serviços a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

5.1. Sepultamento

Caso a família não disponha de jazigo para o sepultamento, a Prestadora de Serviços cobrirá as despesas com locação de uma sepultura, em Cemitério Municipal, pelo período mínimo legal a contar da data do óbito, dependendo da disponibilidade local. A taxa de sepultamento está incluída na prestação do serviço.

A locação da sepultura poderá ocorrer em cemitério particular, desde que o valor seja equivalente ao do cemitério municipal. Se o valor for maior, é possível optar pelo cemitério particular, mas a diferença desse valor ficará sob responsabilidade da família ou do responsável pela pessoa falecida.

5.2. Sepultamento de membro

Se o Segurado/Associado (ou seu dependente/agregado – conforme o plano contratado) sofrer amputação de algum membro, a Prestadora de Serviços garantirá o sepultamento do membro, de acordo com a legislação em vigor e até o limite do valor estabelecido neste Regulamento.

5.3. Cremação

A cremação será sempre realizada no Crematório designado pela Prestadora de Serviços, devendo as cinzas serem retiradas pela família, no prazo acertado, conforme condições estabelecidas na legislação e normas em vigor.

Para a cremação, é necessário fornecer à Prestadora de Serviços:

- a) Prévia autorização da pessoa falecida, com assinatura e reconhecimento de firma, para a cremação conforme as condições deste Regulamento e de acordo com a legislação em vigor;
- b) Atestado de Óbito assinado por 2 (dois) médicos ou por 1 (um) médico legista.

No caso de morte violenta é exigida, ainda, a formalização pela autoridade Judiciária para que se possa proceder à cremação.

5.4. Traslado do corpo

Em caso de falecimento do Segurado/Associado (ou de seu dependente/agregado – conforme o plano contratado), que seja fora do município de domicílio, no Brasil ou no exterior, a Prestadora de Serviços se encarregará das formalidades a serem cumpridas no local de falecimento, assim como providenciará o traslado do corpo, por meio de transporte mais adequado respeitando o valor máximo previsto para o serviço de funeral.

5.5. Religião ou credo

Todos os serviços descritos neste Regulamento serão prestados respeitando a religiosidade ou crença da família, manifestada pelo solicitante, bem como será considerada a infraestrutura do local e o valor máximo previsto para a Assistência Funeral.

6. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

A Assistência 24h não se responsabiliza por quaisquer despesas que não estejam diretamente relacionadas ao funeral e/ou que não tenham sido expressamente autorizadas pela Central de Atendimento, sendo incabível o reembolso de valores pagos diretamente pela família, ainda que relacionados aos serviços previstos.

Além disso, não estão cobertas as seguintes despesas, ainda que vinculadas ao evento de falecimento:

- Compra ou construção ou reformas em geral de jazigo;
- Compra de terreno, cova, construção ou confecção de carneira/gaveta;
- Manutenção da sepultura;
- Exumação de corpo existente em jazigo da família;
- Exumação antecipada (exumação do corpo após o vencimento do período de locação do jazigo);
- Fornecimento de vestimentas/roupas em geral;
- Cópias de documentos;
- Café, bebidas e refeições em geral;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes/crucifixos;
- Taxas de velório, sepultamento ou cremação superior aos praticados pelo Município;
- Missa de 7º dia.

7. EVENTOS EXCLUÍDOS

Estão excluídos da **Assistência Funeral** os eventos decorrentes:

- Do uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição nuclear ou ionizante.
- De atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilhas, de revolução, agitação, motim, revolta, estados de calamidade pública, catástrofes naturais ou outras perturbações da ordem pública ou delas decorrentes.
- De danos causados por atos ilícitos, dolosos praticados pela contratante, pelo usuário ou pelo representante de um ou de outro.
- De danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.

8. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Na ocorrência de óbito do Segurado/Associado e/ou de seu dependente/agregado, conforme o plano contratado, um membro da família deverá acionar a Prestadora de Serviços, comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções do atendente, fornecendo-lhe as informações necessárias para identificação e prestação do serviço.

Os serviços de Assistência Funeral só poderão ser prestados quando o responsável pelo acionamento fornecer todas as informações imprescindíveis para o atendimento como nome, CPF, data de nascimento e outros que a Central de Atendimento solicitar.

Para solicitar o atendimento, ligar para: **0800 023 4600**.

Quando o óbito ocorrer em casa, antes de acionar a Prestadora de Serviços, os familiares devem obter a Declaração de Óbito por meio de um médico de sua livre escolha. Caso a família não consiga obter o auxílio de um médico, deverá recorrer à Delegacia mais próxima para comunicar o falecimento, a qual providenciará a coleta do corpo para o Instituto Médico Legal (IML), onde será fornecida a Declaração de Óbito.

Se for necessário, o representante da Prestadora de Serviços solicitará o acompanhamento de um membro da família da pessoa falecida ou de um responsável para liberação de eventuais documentos. Toda a documentação correspondente será entregue à família ou à pessoa responsável, que será devidamente informada das providências tomadas.

Na ocorrência do óbito, devem ser entregues à Prestadora de Serviços os seguintes documentos:

Documentos	No caso de óbito de:				
	Segurado/ Associado	Cônjuge	Filho(s)	Enteado(s)	Natimorto
• Certidão de Óbito (cópia autenticada);	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
• RG ou outro documento de identificação (cópia simples);	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
• CPF (cópia simples);	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
• Certidão de Casamento ou de União Estável (cópia simples) Caso não possua, apresentar no mínimo 3 (três) dos documentos relacionados abaixo que comprove a união (cópia simples): <ul style="list-style-type: none"> ↳ Justificação judicial; ↳ Declaração conjunta (Segurado/Associado e Cônjuge) de Imposto de Renda (cópia autenticada); ↳ Certidão de nascimento de filho em comum; ↳ Comprovação de residência em comum; ↳ Comprovação de financiamento de imóvel em conjunto; ↳ Comprovação de conta bancária conjunta (Segurado/Associado e Cônjuge); ↳ Apólice de Seguro em que conste o(a) companheiro(a) como Beneficiário(a); ↳ Qualquer outro elemento que, a critério da Prestadora de Serviços, se revele hábil para firmar-se convicção quanto à existência da união de fato. 	Não	Sim	Não	Sim	Não
• Certidão de nascimento (cópia simples).	Não	Não	Não	Sim	Não

9. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Funeral estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme o padrão dos serviços, as condições e limites definidos neste Regulamento.

A Assistência Funeral vigorará enquanto estiver em vigor a Apólice da qual faz parte o Segurado/Associado.