

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado os serviços ligados à Assistência Recolocação Profissional.

## 2. ANEXOS

### 2.1 QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL		
Item	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.1.3.1	Assessoria ao Auxílio Recolocação Profissional	Até 1 (hum) acesso por acionamento.
6.1.3.2	Oportunidade de Vagas	Até 1 (hum) acesso por acionamento.
6.1.3.3	Avaliação e Orientação à Elaboração de Currículo	Até 1 (hum) acesso por acionamento.
6.1.3.4	Orientação para Entrevistas	Até 1 (hum) acesso por acionamento.

Obs.: Estas Condições Gerais cobrem até 2 (dois) acionamentos (referente a cada serviço contratado) por prazo de vigência, independentemente do limite de acessos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

## 3. OBJETO E DEFINIÇÕES

**3.1** Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência a Recolocação Profissional visam atender a necessidades relacionadas à recolocação do profissional no mercado de trabalho através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

**3.2** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência à Recolocação Profissional:** é conjunto de serviços destinados a profissionais com a necessidade de se recolocar no mercado de trabalho, descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes ao Contratante, por sua vez repassadas por este último à Europ Assistance Brasil, necessárias para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência a Recolocação Profissional, disponível conforme horário estabelecido no presente instrumento nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços referidos.

**Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência a Recolocação Profissional através do Cadastro.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência a Recolocação Profissional, seus limites e condições.

**Domicílio ou Residência:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da Assistência a Recolocação Profissional, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência a Recolocação Profissional para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

#### **4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

---

**4.1** O Usuário terá direito ao Serviço de Assistência a Recolocação Profissional nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**4.2** O Usuário terá direito aos benefícios da Assistência à Recolocação Profissional se for confirmado pela Europ Assistance do Brasil que o Cliente consta do Cadastro.

**4.2.1** O Usuário que não conste do Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, dentro do prazo de 24 (vinte quatro) horas contados da data da solicitação do serviço, documento comprobatório de sua condição, estando a Assistência sujeita à confirmação da Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias contados da solicitação do Serviço.

**4.3** Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, serão fornecidas à Europ Assistance do Brasil pelo Contratante, na hipótese de não restarem confirmadas pela Europ Assistance do Brasil as informações citadas nas Cláusulas 4.2 e 4.2.1, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços de Assistência a Recolocação Profissional ao Usuário, incluindo mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

**4.4** Para utilização da Assistência, o Usuário deverá seguir, sempre, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

**4.4.1** Para acionamento dos serviços, o Usuário deverá:

a) Contatar a Central de Assistência através do telefone 0800 026 1900 quando pretender acionar os serviços de Recolocação Profissional;

b) Fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

c) Descrever sua solicitação, o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

d) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato / apólice;
- Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
- Endereço completo de Domicílio do Usuário;
- Telefone de contato do Usuário ;
- E-mail do Usuário;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

e) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias;

f) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**4.5** Após o devido fornecimento pelo Usuário das informações solicitadas pela Central de Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

**4.5.1** A Central de Assistência não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação do serviço em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

**4.5.2** Para que o Usuário tenha direito à utilização da Assistência a Recolocação Profissional, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente / Usuário vigente na data do Acionamento;

b) As informações do Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.

**4.5.3** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência.

**4.5.4** O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

## **5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

---

**5.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência a Recolocação Profissional.

**5.2** A utilização dos serviços em questão está condicionada ao desemprego do Usuário, que deverá ser devidamente comprovado. A Assistência dependerá do cumprimento dos requisitos necessários pelo Usuário.

**5.3** O requisito necessário para a utilização dos serviços é:

- O Usuário deverá comprovar a permanência mínima de (3) três meses no emprego anterior através de registro devidamente homologado na carteira de trabalho, além de demais informações solicitadas pela Central de Assistência.

**5.4** A Assistência a Recolocação Profissional não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador. Da mesma forma, a Assistência a Recolocação Profissional não garante o emprego ao Usuário, mas apenas disponibiliza meios para que o Usuário busque uma recolocação junto ao mercado de trabalho.

**5.5** Não serão disponibilizados qualquer Prestação de Serviços no âmbito da Assistência a Recolocação Profissional caso se constate:

a) Que o Usuário não preenche os requisitos descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência a Recolocação Profissional;

b) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

**5.6** O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que o atendimento será computado para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

**5.7** A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

**5.8** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites descritos no Quadro Resumo de Assistências ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente / Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente / Usuário diretamente do Prestador.

**5.9** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: segunda a sexta-feira das 08:00h as 18:00h – exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00h as 18:00h – exceto feriados.

## **6. OS SERVIÇOS**

---

### **6.1 RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL**

**6.1.1** O serviços de Recolocação Profissional tem como objetivo dar apoio e auxiliar ao Usuário na busca de oportunidades profissionais no mercado de trabalho, em caso de desemprego, mas em hipótese alguma garante ao Usuário o emprego.

**6.1.2** Na execução da Recolocação Profissional previsto no produto contratado, serão observados os limites de quantidade descritos no item 2 destas Condições Gerais.

**6.1.3** Fazem parte da Recolocação Profissional os Serviços de:

#### **6.1.3.1 ASSESSORIA AO AUXÍLIO RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL**

**6.1.3.1.1** A Assistência a Recolocação Profissional disponibiliza a seus Usuários uma ferramenta de apoio na recolocação profissional. Através da Central de Assistência, o Usuário solicitará a assessoria e, no prazo de até 2 (dois) dias úteis da solicitação, receberá através do e-mail cadastrado, uma relação com até 30 (trinta) empresas e consultorias de Recursos Humanos, para que o Usuário possa enviar seu currículo, caso se interesse.

**6.1.3.1.2** Os Serviços desta Assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência a Recolocação Profissional contratado conforme previsto no item 2 destas Condições Gerais.

**6.1.3.1.3** Não está previsto o atendimento pessoal, o Serviço será acionado exclusivamente através da Central de Assistência e o serviço será prestado por troca de emails.

### **6.1.3.2 OPORTUNIDADES DE VAGAS**

**6.1.3.2.1** A Assistência a Recolocação Profissional disponibiliza a seus Usuários mais uma ferramenta de apoio na busca de recolocação profissional. Através da Central de Assistência, o Usuário poderá solicitar vagas de emprego disponíveis em sua área de atuação. As vagas serão enviadas ao Usuário no e-mail cadastrado em até 5 (cinco) dias úteis da solicitação. A Assistência disponibilizará vagas com o perfil solicitado pelo período de 3 (três) meses após o acionamento, com atualização quinzenal.

**6.1.3.2.2** Os Serviços desta Assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência a Recolocação Profissional contratado conforme previsto no item 2 destas Condições Gerais.

**6.1.3.2.3** Não está previsto o atendimento pessoal, o Serviço será acionado exclusivamente através da Central de Assistência e o serviço será prestado por troca de emails.

### **6.1.3.3 AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÃO À ELABORAÇÃO DE CURRÍCULO**

**6.1.3.3.1** Caso o Usuário tenha interesse em avaliar e se necessário, adequar seu currículo para maior potencial de oportunidades, a Assistência a Recolocação Profissional dispõe de profissionais especializados, que darão orientação direcionada à área de atuação. A solicitação do serviço deverá ser realizada através da central de Assistência, onde o Usuário será orientado a preencher um formulário com informações pertinentes à construção do Currículo, e em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis do envio do formulário preenchido adequadamente, a Assistência enviará as orientações para as melhorias de Currículo do Usuário.

**6.1.3.3.2** Os Serviços desta Assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência a Recolocação Profissional contratado conforme previsto no item 2 destas Condições Gerais.

**6.1.3.3.3** Não está previsto o atendimento pessoal, o Serviço será acionado exclusivamente através da Central de Assistência e o serviço será prestado por troca de emails.

### **6.1.3.4 ORIENTAÇÃO PARA ENTREVISTAS**

**6.1.3.4.1** A Assistência a Recolocação Profissional disponibiliza artigos de leitura sobre como proceder em entrevistas, buscando melhorar o desempenho e obter resultados positivos.

**6.1.3.4.2** Os Serviços desta Assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência a Recolocação Profissional contratado conforme previsto no item 2 destas Condições Gerais.

**6.1.3.4.3** Não está previsto o atendimento pessoal, o Serviço será acionado exclusivamente através da Central de Assistência e o serviço será prestado por troca de emails.

## **7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

---

**7.1** O prazo de vigência da Assistência a Recolocação Profissional vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente / Usuário e o Contratante vigorar.

**7.2** Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente / Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

---

**8.1** Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

## **9. EXCLUSÕES:**

---

**9.1** Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das Assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
- c) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente / Usuário;
- d) Atendimento pessoal ou presencial dos Serviços previstos na Assistência a Recolocação Profissional;

- e) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos Serviços da Assistência a Recolocação Profissional, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do Serviço da Assistência a Recolocação Profissional;
- f) Garantia de vaga de emprego ao Usuário.

**9.2** Estão limitados os serviços de todos os itens dispostos nestas Condições Gerais de modo que:

- a) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Usuário, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, CPF e outros que se façam necessários), visto que, tais informações são imprescindíveis para fins da prestação dos Serviços.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

**10.1** O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência a Recolocação Profissional, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

**10.2** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência a Recolocação Profissional deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, os serviços da Assistência Recolocação Profissional não terão acumulação de coberturas para os serviços informados.**