



# Assistência Apoio Emocional

# Assistência Apoio Emocional

A **Assistência Apoio Emocional** tem o objetivo de ajudar o segurado a expor as suas dificuldades nas situações de forte impacto emocional, oferecer orientações e indicar as medidas adequadas para cada caso.



## Serviços

A assistência é destinada a todas as pessoas que, por circunstâncias diversas, se sentem fragilizadas emocionalmente e que estão em busca de algum tipo de ajuda.

É uma assistência que permite ao segurado ter um “ponto de partida” para receber a indicação técnica de um profissional especializado, se necessário.

A ligação será recepcionada pela **Assistência 24 horas**, que acionará o profissional de Assistência Social responsável por identificar a necessidade do segurado em receber um acompanhamento psicológico e dará um retorno em até 48 (quarenta e oito horas). O profissional da área de psicologia entrará em contato diretamente com o usuário.

- Limite de Utilização: 1 por ocorrência.



## Âmbito Territorial

O atendimento será prestado em todo território nacional, através de um Assistente Social, de segunda a sexta-feira das 09h às 18h.



## Exclusões Gerais

- Não é realizada e não abrange nenhum tipo de terapia;
- Não estão abrangidas indicações de profissionais específicos para atuação no caso concreto;
- Não faz parte deste serviço o custeio de nenhuma despesa com atendimento de forma particular e reembolsos relacionados às eventuais indicações realizadas pelo assistente social.



## Perda dos Direitos de Utilização dos Serviços

O usuário perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas, sempre que omitir informações ou fornecer intencionalmente, informações falsas.

### Sobre a Mondial Assistance

Esse serviço é prestado pela **Mondial Assistance Brasil** (CNPJ: 52.910.023/0001-37), empresa de excelência, líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países.

São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes.

No Brasil, são mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.000 profissionais e uma célula médica com equipe bilíngue e 11.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.



## Central de Atendimento

**3003 Life - 3003 5433** (capitais e grandes centros)

**0800 MetLife - 0800 638 5433** (demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil).

Sobre a Mondial Assistance: Esse serviço é prestado pela Mondial Assistance Brasil (CNPJ: 52.910.023/0001-37), empresa líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes. No Brasil, são mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.000 profissionais e uma célula médica com equipe bilíngue e 11.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

Central de Atendimento 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros) 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil).