



## Entre a terra e o céu

© Images.com/Corbis/Latinstock

### Testamos o auxílio e a assistência de seguradoras e funerárias para tranquilizar a família em horas difíceis.

**F**alar sobre morte e sepultamento não é das tarefas mais agradáveis, mas, com o objetivo de reduzir as preocupações da família na hora do luto, algumas pessoas têm contratado planos de auxílio ou assistência funeral quando o fim da vida ainda se imagina distante. Dessa maneira, a pedido dos nossos associados, avaliamos os planos oferecidos pelas seguradoras em conjunto com o seguro de vida. Por se tratar de um ramo arriscado, o consumidor deve ficar bem atento para não ser enganado ou ter prejuízos desnecessários.

#### Como funciona o mercado

Não existe nenhum órgão nacional que fiscalize os planos funerários, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) fiscaliza os planos de saúde e a Superintendência de Seguros Privados (Susep), os seguros. Cada prefeitura coordena as atividades funerárias do seu município. As funerárias oferecem, normalmente, dois tipos de plano: individuais e familiares. O primeiro abrange os segurados principais. Ficam de fora cônjuge e filhos. O segundo abrange todos os grupos. As seguradoras

#### As bases do estudo

Em agosto de 2009, enviamos questionários a cinco funerárias do Rio de Janeiro e 16 seguradoras mais representativas na venda de seguro de vida, uma vez que oferecem o serviço de assistência funeral ou auxílio funeral. Seis seguradoras responderam: Allianz, Caixa Seguros, HSBC Seguros, Mongeral, Porto Seguro e Sul América. Das funerárias, apenas uma respondeu. Todavia, para avaliação mais completa, consultamos os sites, contatamos por telefone ou e-mail, e indagamos sobre as condições gerais.

seguem o mesmo padrão na comercialização de assistências e auxílios funerários.

Segundo o seminário de Serviço Funerário e Cemitérios – realizado pelo Procon do Paraná –, de 1998 a 2003 foram registradas 1.545 reclamações relativas a serviços funerários. A maior queixa se deve a contrato não cumprido. Há, ainda, reclamações de cobranças indevidas, contrato cancelado, entre outras. Como os consumidores não possuem um órgão nacional fiscalizador do trabalho das funerárias para protegê-los, eles devem recorrer a entidades de defesa do consumidor como a PROTESTE.

### Assistência ou auxílio funeral?

As seguradoras podem oferecer, junto ao seguro de vida, planos de assistência ou auxílio funeral. Há diferenças entre eles.

O auxílio funeral é modalidade do seguro de pessoas, regulamentado pela Susep. Esta cobertura, geralmente com capital segurado de baixo valor, reembolsa os gastos referentes ao funeral no caso de morte do segurado. A sua caracterização como seguro está condicionada à livre escolha dos prestadores de serviços, com cobrança de prêmio e constituição de provisões.

Os planos de assistência funeral são tratados como um serviço complementar ao contrato de seguro, não havendo direito à livre escolha. O segurado fica limitado aos prestadores de serviço indicados pela

### Para evitar dor de cabeça

Verificamos que não existe, pelo menos no Brasil, nenhum órgão nacional responsável pela fiscalização e normatização do setor funerário. Cada município edita as suas regras, o que acaba provocando descentralização e falta de informação. Algumas funerárias oferecem os chamados “benefícios em vida”, que são descontos em clínicas médicas, médicos, hospitais, clínicas odontológicas... O Conselho Federal de Medicina (CFM) considera a prática antiética. Em 2003, a ANS, responsável pela fiscalização da área de saúde suplementar, proibiu que as operadoras ofereçam preços especiais e descontos em clínicas ou hospitais pagos pelo consumidor diretamente ao prestador de serviço. Por isso, não contrate um plano de auxílio funeral visando garantir “benefícios em vida”, pois a ANS não regula as funerárias e não poderá intervir em futuros problemas. A PROTESTE entende ser de extrema importância que as autoridades competentes providenciem a fiscalização nacional do serviço.

seguradora. As seguradoras não podem prestar o serviços diretamente, podendo haver ou não a cobrança de prêmio. Porém, quando houver, o pagamento dos serviços deverá estar discriminado do prêmio de seguro.

Não recomendamos a contratação dos planos das funerárias. Aos associados que já contrataram, vale ressaltar que eles se assemelham aos planos de assistência funeral oferecidos pelas seguradoras, já que o consumidor, em geral, não escolhe os prestadores de serviços, uma vez que já elegeu a funerária para isso. O cliente pagará uma quantia mensal ou anual para poder utilizar o serviço quando precisar.

A PROTESTE não viu menção à fiscalização da saúde financeira das funerárias. Também não se sabe se há reserva que garanta o funeral a todos os consumidores que contrataram o plano. Há ainda funerárias que oferecem produtos de saúde (cartão de desconto) que não são fiscalizados pela ANS. Por esses motivos, a PROTESTE não recomenda a contratação dos planos funerários, e sim um seguro de vida, pois além de possuir a Susep como responsável pela fiscalização dos seguros e da saúde financeira das seguradoras, o seguro garante aos seus beneficiários uma indenização em caso de falecimento ou invalidez.

### O perfil de cada serviço

Veja a diferença entre os três tipos de serviços.

Denominação	Auxílio funeral	Assistência funeral	Planos funerários
<b>Tipo</b>	Seguro	Serviço complementar ao contrato de seguro	–
<b>Órgão fiscalizador</b>	Superintendência de Seguros Privados (Susep). Prefeitura da respectiva cidade.		Prefeitura da respectiva cidade.
<b>Livre escolha de prestadores</b>	Sim	Não. Limitado aos oferecidos pela seguradora.	Não, pois é a própria funerária quem faz os serviços.
<b>Reembolso</b>	Sim	Não	Não.
<b>Pagamento de prêmio</b>	Sim	Pode ser cobrado ou não.	Pode ser cobrado de forma parcelada ou integral.

### As conclusões do teste

Como não foi possível comparar os planos das funerárias com os auxílios e assistências funerárias oferecidos pelas seguradoras, foram analisados apenas os produtos oferecidos pelas seguradoras em conjunto com o seguro de vida. Eis os principais critérios e o resultado final de cada um.

**Conceito do seguro** – Levamos em conta o teste com seguros de vida que realizamos em uma D&D recente. Na época, todas obtiveram o conceito final bom (+), exceto a HSBC, que não participou da avaliação.

**Limitação da idade** – Foi verificado se há limitação de idade para os consumidores que pretendem adquirir um plano de auxílio funeral. Por estarem vinculados a seguros de vida, todos possuem limitação de idade. Dessa forma, ficaram

com o conceito aceitável.

**Âmbito territorial** – Foi avaliada a abrangência geográfica para atendimento. Todos os planos apresentam cobertura apenas para o Brasil. Por isso, não puderam passar de um conceito aceitável.

**Carência** – Em alguns planos, é exigido o cumprimento da carência (período em que o consumidor não pode usar o plano, mesmo que esteja pagando fielmente). Como a PROTESTE entende que a carência não é uma prática favorável para o consumidor, só obtiveram avaliação máxima as seguradoras que não exigiram carência. As seguradoras que exigiram período superior a 90 dias foram mal avaliadas.

**Exclusões** – As mais comuns foram ocorrências em situações de calamidade pública, tumulto, pedidos de assistência funeral

durante o período de carência e fenômenos da natureza. As seguradoras que obtiveram as piores avaliações foram Caixa Seguros e Porto Seguro, pois apresentaram oito exclusões das nove analisadas.

**Coberturas** – Nas coberturas básicas, quase todas as seguradoras ficaram com um conceito muito bom. A única que ficou com conceito inferior foi a Porto Seguro porque não ofereceu o serviço de capela na assistência funeral. Nas coberturas complementares, praticamente todas as seguradoras oferecem pelo menos oito das nove coberturas analisadas. Apenas duas (Caixa Seguradora e Itaú Seguros) ficaram com o conceito bom. No caso da Caixa, ela não oferece as coberturas de liberação do corpo e véu. Já Itaú não oferecia três coberturas.



### Seguradoras foram no mínimo aceitáveis

- ⊕ O melhor do teste
- ⊕ muito bom
- + bom
- aceitável
- regular
- ruim
- n.a. não se aplica

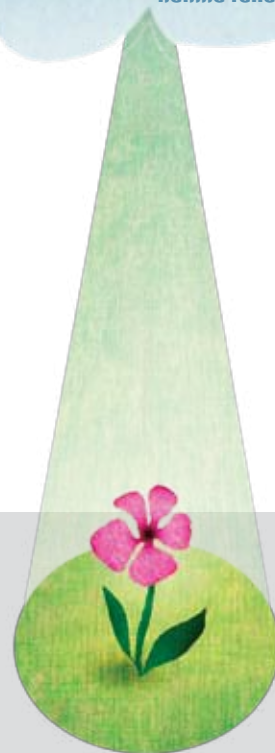
Empresa (Plano)	Auxílio funeral	Assistência funeral	Conceito do seguro 1	Limite de idade	Âmbito territorial	Carência	Exclusões	Coberturas básicas	Coberturas suplementares	Avaliação final	Prêmio mensal (R\$)		
											Cenário I Homem com 35 anos	Cenário II Mulher com 55 anos	Cenário III Casal com 45 anos Filho com 16 anos
⊕ Allianz (Assistência Funeral - Titular/Casal/Familiar/Ampliada)	✓	✓	+	□	□	⊕	□	⊕	⊕	+	-	-	-
Sul América (Sul América Você/Funeral)	✓	✓	+	□	□	⊕	-	⊕	⊕	+	1,02	6,34	-
Itaú (Assistência Funeral)	✓	✓	+	□	□	⊕	□	⊕	+	+	0,60	2,60	2,39
HSBC 2 (*Standard, *Semiluxo e *Luxo)	✓	✓	n.a.	□	□	□	+	⊕	⊕	+	-	-	-
Caixa Seguros (Plano Individual)	✓	✓	+	□	□	□	●	⊕	+	□	2,50	2,50	-
Caixa Seguros (Plano Familiar)	✓	✓	+	□	□	□	●	⊕	+	□	-	-	11,99
Mongeral (SAF 3500 Individual)	✓	✓	+	□	□	●	-	⊕	⊕	□	0,95	5,42	-
Mongeral (SAF 3500 Familiar)	✓	✓	+	□	□	●	-	⊕	⊕	□	-	-	4,04
Porto Seguro (Apoio Familiar)	✓	✓	+	□	□	●	●	+	⊕	□	1,71	7,45	9,61

1 O teste comparativo de seguro de vida foi realizado na D&D 20 (jun/jul 09).

2 As únicas diferenças encontradas nas coberturas analisadas dos três produtos do HSBC foram o âmbito territorial da cremação, a quantidade e o tamanho das coroas de flores.

## Sepultamento grátis

Em alguns municípios, como São Paulo, Rio de Janeiro e Salvador, há gratuidade do sepultamento de corpos de pessoas carentes, garantida pela legislação local. Segundo as estatísticas da prefeitura do Rio de Janeiro, entre janeiro e junho de 2009, realizaram-se 25.753 sepultamentos na cidade, dos quais mais de 2.800 foram grátis. O número representa 11% do total registrado no período. Verifique como funciona na sua cidade.



## A ESCOLHA CERTA

Nos planos oferecidos pelas seguradoras, a Allianz apresentou a melhor assistência funeral, enquanto a Sul América ofereceu o melhor auxílio funeral. Veja o panorama completo abaixo.

