



MANUAL DO USUÁRIO DAP MEDIC

2026











Manual Completo do Usuário DAP MEDIC

Seu Assistente de Saúde 24 Horas

Bem-vindo ao DAP MEDIC

Você acabou de adquirir um **serviço completo de assistência à saúde** que oferece cuidado real, com praticidade e economia. Este manual detalha cada benefício, como utilizá-los e como maximizar seu investimento em saúde.

O que você tem agora:




-  Consultas médicas remotas 24h/dia via telemedicina (Clinico Geral e Pediatra).
 -  Consultas presenciais em rede credenciada nacional
 -  Reembolso de exames (cashback) em qualquer laboratório
 -  Clube de compras com 30+ mil parceiros
 -  Assistência funeral completa, sem limite de valor
 -  Suporte dedicado 24/7
-

PARTE 1: PRIMEIROS PASSOS

1.1 Sua Central de Atendimento

Todos os seus serviços começam aqui. Salvando este número agora economizará tempo no futuro.




Contato Principal (WhatsApp)

-  (27) 9 9834-0899
-  Disponível 24 horas, 7 dias por semana
-  Respostas automáticas + atendimento humano

Contato Alternativo

-  (27) 9 9961-0422
-  contato@dapmedic.com.br

Atendimento Humano Prioritário

-  Segunda a Sexta-feira
-  8h00 às 18h00 (horário de Brasília)
-  Feriados: Central automática disponível

1.2 Primeiras Ações (Faça Agora)

Maximize sua experiência completando estas 5 ações hoje:

#	Ação	Por Que	Tempo
1	Salve WhatsApp (27) 9 9834-0899	Acesso imediato a todos os serviços	1 min
2	Baixe app "Clube Certo" (iOS/Android)	Acesse descontos instantaneamente	3 min
3	Envie "Oi" para o WhatsApp DAP	Teste acesso e receba boas-vindas	2 min
4	Guarde dados de acesso em local seguro	Fácil quando precisar	2 min
5	Compartilhe com dependentes	Eles também têm acesso aos benefícios	5 min

PARTE 2: TELEMEDICINA (CONSULTAS REMOTAS 24H)

2.1 O Que É Telemedicina DAP MEDIC?

Definição: Atendimento médico completo via vídeo conferência, realizado por médicos qualificados, disponível instantaneamente, 24 horas por dia.

Para Quem É Ideal:

- Dúvidas rápidas sobre saúde
- Orientações sobre medicações já prescritas
- Primeiros atendimentos de baixa complexidade
- Avaliação inicial para decidir se precisa de presencial
- Receitas e encaminhamentos médicos
- Noites, fins de semana e feriados

O Que NÃO É (Limitações Importantes):

- ⚠ Não substitui emergências médicas (procure hospital)
- ⚠ Não substitui exames físicos complexos
- ⚠ Não é para casos graves ou com risco de morte
- ⚠ Não resolve cirurgias ou procedimentos invasivos

2.2 Como Acessar Telemedicina (Passo a Passo)

PASSO 1: Abra WhatsApp DAP MEDIC



Envie mensagem para: **(27) 9 9834-0899**

Opções de Digitação:

- Digite: "Telemedicina"
- Ou: "Consulta Online"
- Ou: "Médico Agora"

PASSO 2: Receba Menu Automático

Você verá opções:

1. Atendimento Agora (Pronto Atendimento)
2. Agendar Consulta (Especialidades)
3. Dúvidas Frequentes

PASSO 3: Escolha Seu Tipo de Atendimento

Opção A - Atendimento Imediato (Para Agora)

- Ideal para: Dúvidas urgentes, febre, dor, orientações
- Especialidades: Clínico Geral / Pediatra
- Tempo de espera: Até 1 hora
- Receber: Link para sala virtual via SMS/WhatsApp

Opção B - Agendar Consulta (Com Especialista)

- Ideal para: Psicólogo, Nutricionista, Cardiologista, etc.
- Agendamento poderá demorar até 30 dias dependendo da disponibilidade do especialista.
- Tempo de atendimento: 24 horas a 7 dias úteis
- Receber: Link + confirmação por SMS e E-mail

PASSO 4: Confirmação de Dados



Antes de entrar na consulta:

1. Confirme seu **CPF**
2. Confirme seus **dados pessoais** (nome, data nascimento)
3. Digite qualquer **dúvida ou sintoma** (ajuda o médico)
4. Autorize o tratamento via telemedicina (clique em "Concordo")

PASSO 5: Entre na Sala Virtual

Você receberá:

-  Link de acesso (clicável)



-  Opção para entrar por navegador ou app
-  Teste de câmera e microfone (opcional)

Cuidados:

- Use local com boa iluminação
- Conexão WiFi estável ou dados
- Câmera e microfone funcionando
- Estar em local privado (não exigido, mas recomendado)

2.3 Especialidades Disponíveis em Telemedicina




Pronto Atendimento (Agora Mesmo - Até 1h)

Especialidade	Horário	Tempo Atendimento
 Clínico Geral	24h/dia	15-30 min
 Pediatra	24h/dia	15-30 min

Use para: Febre, dor de cabeça, gripe, orientações simples, medicamentos.

Agendamento (Próximos 1-7 Dias)

Especialidades Disponíveis:

-  Psicólogo Online
-  Nutricionista Online
-  Médicos Especialistas (conforme disponibilidade)
 - Cardiologia
 - Endocrinologia
 - Gastroenterologia
 - Ginecologia
 - Neurologia
 - Otorrinolaringologia
 - Psychiatria
 - Urologia
 - E mais (consulte a Central)

2.4 Prazos de Atendimento

Tipo de Consulta	Tempo Máximo	Tempo Médio
------------------	--------------	-------------

Pronto Atendimento (Clínico/Pediatra)	1 hora	15-30 minutos
Agendamento (Especialistas)	7 dias úteis	2-3 dias
Receita Eletrônica	24 horas	Imediato (durante consulta)
Laudo/Relatório	48 horas	24 horas

2.5 O Que Esperar Durante a Consulta

Antes da Consulta:

- Você recebe link 15 minutos antes
- Teste câmera/microfone
- Tenha medicamentos à mão se for consultar sobre remédios
- Documento de identidade próximo (para verificação)

Durante a Consulta:

- Apresentação do médico (nome, especialidade, registro)
- Anamnese (o médico faz perguntas sobre saúde)
- Avaliação e orientação
- Possível prescrição eletrônica
- Duração típica: 15-30 minutos

Depois da Consulta:

- Você recebe **Resumo Clínico** por e-mail
- Receita eletrônica enviada para farmácia de sua escolha
- Encaminhamentos (se necessário presencial)
- Certificado de atendimento

2.6 Receitas e Encaminhamentos

Receita Eletrônica

Após a consulta telemedicina:

1. Você recebe link ou código de receita
2. Leva para qualquer farmácia
3. Apresenta CPF
4. Farmácia valida e dispensa medicamento

Validade: Conforme legislação brasileira (30 dias)

Encaminhamentos

Se o médico recomendar consulta presencial:

1. Você recebe encaminhamento formal
2. Pode usar na rede credenciada DAP MEDIC
3. Ou levar para médico particular

PARTE 3: CONSULTAS PRESENCIAIS

3.1 O Que São e Por Que Usar

Definição: Consultórios e clínicas credenciadas em todo o Brasil, onde você tem acesso a médicos especialistas presencialmente.

Quando Usar:

- Exames físicos detalhados
- Procedimentos que exigem contato (ausculta, palpação)
- Primeira vez com especialista
- Casos complexos recomendados em telemedicina
- Pacientes que preferem atendimento presencial

Vantagens DAP MEDIC:

- 💰 Preço fixo: R\$ 50,00 por consulta
- 🌐 Rede com 3+ mil médicos credenciados
- 📍 7+ mil pontos de atendimento no Brasil
- ⚡ Agendamento em até 5 dias úteis

3.2 Especialidades Disponíveis

Especialidades Clínicas:

- Clínico Geral
- Pediatria
- Geriatria (idosos)
- Medicina da Família
- Medicina do Trabalho

Especialidades Cirúrgicas:

- Cardiologia
- Oftalmologia



- Otorrinolaringologia
- Urologia
- Proctologia

Especialidades de Diagnóstico:

- Dermatologia
- Reumatologia
- Alergologia

Especialidades de Internação:

- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Pneumologia
- Nefrologia

Especialidades Complementares:

- Ginecologia / Mastologia
- Neurologia
- Psiquiatria
- Nutrologia

Modalidade Online (Sem Sair de Casa):

- Psicólogo
- Nutricionista

3.3 Como Agendar Consulta Presencial (Guia Completo)

ETAPA 1: CONTATO INICIAL (2-5 minutos)

Acesse:

- WhatsApp: (27) 9 9834-0899
- Diga: "Quero agendar consulta presencial"

Informações que Terá:

- Atendimento de segunda a sexta
- Horário: 8h às 18h (exceto feriados)
- Resposta automática + humana dentro de poucas horas

ETAPA 2: SOLICITAR AGENDAMENTO (5-10 minutos)



O atendente DAP MEDIC irá pedir:

Informação	Exemplo	Importante
CPF	123.456.789-00	Para identificação
Especialidade	Cardiologia	Qual médico precisa
Cidade/Região	São Paulo, SP	Onde prefere atender
Disponibilidade	Terças e quintas à noite	Quando pode ir
Preferência de Clínica	Dr. João Clínica X (opcional)	Se quiser indicar

Ação do Atendente:

- Abre protocolo de agendamento
- Envia **link de pagamento** via WhatsApp/E-mail
- Você paga R\$ 50,00 (PIX, cartão ou boleto)

ETAPA 3: CONFIRMAÇÃO DO PAGAMENTO (Instantâneo)

Após pagar R\$ 50,00:

- Pagamento confirmado automaticamente
- Protocolo ativado na nossa base
- Busca por clínicas/médicos disponíveis começa

ETAPA 4: RETORNO COM OPÇÕES (Até 5 Dias Úteis)

A Central DAP MEDIC entra em contato com:


Dado	Exemplo
Clínica/Consultório	Clínica Saúde Plus - Av. Paulista, 1000
Médico	Dr. Carlos Fernando Silva - CRM 12345
Data	Terça-feira, 15 de janeiro de 2026
Hora	14h30
Telefone Clínica	(11) 3456-7890

Você confirma:

- "Sim, estou de acordo" → Agendamento confirmado
- "Não, preferir outra data" → Volta ao Passo 3

ETAPA 5: DIA ANTES DA CONSULTA




Você recebe:

 **E-mail + SMS com:**

- Confirmação de presença (clique aqui)
- Todos os dados da consulta
- Guia de Autorização (arquivo PDF)
- Mapa/localização da clínica

ETAPA 6: DIA DA CONSULTA

O que levar:

-  Smartphone com SMS/E-mail da confirmação
-  Guia de Autorização (impressa ou digital)
- RG ou CPF original
-  Cartão de débito/crédito (se tiver coparticipação)

Na Clínica:

1. Chegue 10 minutos antes
2. Apresente RG + Guia de Autorização na recepção
3. Recepcionista verifica pagamento no link (já está pago)
4. Faça cadastro (dados pessoais)
5. Aguarde chamada para consulta

Prazos:

Etapa	Prazo
Retorno com clínica/médico	Até 5 dias úteis
Realização da consulta	Até 15 dias úteis após confirmação

3.4 Dicas e Perguntas Frequentes

? Posso indicar uma clínica específica?

SIM! Durante o agendamento, você pode sugerir:

- Sua clínica favorita
- Consultório de conhecidos
- Próximo de seu trabalho/casa

Condição: A clínica precisa fazer parte da rede credenciada DAP MEDIC. Se sim, agendaremos lá. Se não, forneceremos alternativa.

? E se não tiver rede credenciada na minha cidade?

Solução: Oferecemos **reembolso até R\$ 200,00** para você procurar médico particular.

Como funciona:

1. Você solicita autorização prévia pelo WhatsApp
2. Realiza a consulta particular
3. Envia recibo/nota fiscal
4. Recebemos até R\$ 200,00 em PIX (em 7 dias úteis)

? Preciso de lista de clínicas/médicos?

NÃO fornecemos lista prévia porque:

- Rede muda mensalmente (parceiros entram/saem)
- Qualidade é constantemente avaliada
- Evita equívocos de informações desatualizadas
- Informamos exatamente qual médico + clínica após pagamento

PARTE 4: EXAMES COM DESCONTO (CASHBACK)

4.1 O Que É Cashback de Exames?

Definição: Você faz exames em qualquer laboratório/clínica que quiser e recebe dinheiro de volta via PIX.

Vantagens:

- 💰 Economiza de 40% a 90% por exame
- 🏥 Escolhe laboratório (não é restrito)
- 📱 Reembolso automático em PIX
- ⚡ Rápido (até 7 dias úteis)
- 🛡️ Seguro e formalizado

Exemplo Prático:

- Você vai ao laboratório e paga R\$ 100,00 por exame de sangue
- DAP MEDIC reembolsa R\$ 100,00 (100%)
- Você fica com custo de apenas R\$ 0,00

4.2 Como Funciona (Passo a Passo)





PASSO 1: CONSULTE COM MÉDICO

Você precisa de um **Pedido Médico** (receita com exames indicados).

Onde conseguir:

- Médico da DAP MEDIC (telemedicina ou presencial)
- Seu médico particular
- Resultado de exame anterior (médico recomenda repetir)

O que o pedido deve ter:

-  Nome do paciente
-  Assinatura e carimbo do médico
-  Exames solicitados (especificar quais)
-  Data do pedido

PASSO 2: FAÇA OS EXAMES ONDE PREFERIR

Liberdade total:

- Seu laboratório de sempre
- Laboratório mais perto de casa
- Qualquer laboratório no Brasil
- Não precisa ser credenciado DAP

Na coleta/realização:

1. Apresente o pedido médico
2. Informe seu CPF
3. Pergunte o preço (negocie se quiser)
4. Realize o exame
5. **GUARDE A NOTA FISCAL** ☆ (IMPORTANTE!)

PASSO 3: PREPARE DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO

Você vai enviar fotos de 2 documentos:

Documento 1: Pedido Médico (Foto Legível)

- Nomes dos exames indicados
- Assinatura do médico
- Data do pedido
- Sem rasuras ou borradias

Documento 2: Nota Fiscal de Pagamento (Foto Legível)

- CPF do paciente
- Valor total pago



- Exames realizados (itemizado)
- Data da realização
- Nome do laboratório

Cuidado:

- Fotos claras, sem borrão
- Texto legível (sem sombra)
- Todos os dados visíveis

PASSO 4: ENVIE PARA DAP MEDIC

Via WhatsApp:

1. Abra conversa o: (27) 9 9834-0899
2. Digite: "Cashback de exames" ou "Reembolso"
3. Responda ao atendente
4. Envie fotos dos 2 documentos (Pedido + Nota)
5. Aguarde confirma o

Confirma o:

- Voc  recebe mensagem: "Documentos recebidos"
- Informa o de valor a ser reembolsado
- Data do pagamento esperado

PASSO 5: RECEBA REEMBOLSO VIA PIX

Prazo: At  7 dias  teis

Procedimento:

1. DAP MEDIC verifica documentos
2. Calcula valor conforme tabela de desconto
3. Realiza transfer ncia PIX autom tica
4. Voc  recebe notifica o do PIX
5. Dinheiro cai na sua conta instantaneamente

4.3 Tabela de Reembolso de Exames

Atualized – Fevereiro 2026

- Valor do reembolso ser  limitado a R\$ 100,00 (Maximo por solicita o mensal).

Tabela de cashback

valor dos exames				cashback	valor economia
de	R\$ -	até	R\$ 20,00	100%	R\$ 20,00
de	R\$ 20,01	até	R\$ 40,00	80%	R\$ 32,00
de	R\$ 40,01	até	R\$ 60,00	60%	R\$ 36,00
de	R\$ 60,01	até	R\$ 80,00	40%	R\$ 32,00
de	R\$ 80,01	até	R\$ 100,00	30%	R\$ 30,00
de	R\$ 100,01	até	R\$ 250,00	15%	R\$ 37,50
de	R\$ 250,01	até	R\$ 500,00	10%	R\$ 50,00
de	R\$ 500,01	até	R\$ 600,00	10%	R\$ 60,00
de	R\$ 600,01	até	R\$ 700,00	10%	R\$ 70,00
de	R\$ 700,01	até	R\$ 800,00	10%	R\$ 80,00
de	R\$ 800,01	até	R\$ 900,00	10%	R\$ 90,00
de	R\$ 900,01	até	R\$ 1.000,00	10%	R\$ 100,00
de	R\$ 1.000,01	até	...	*	R\$ 100,00

*Limitado ao valor de R\$ 100,00

4.4 Observações Importantes

⚠ Documentos legíveis são OBRIGATÓRIOS

- Fotos borradas = rejeição
- Texto ilegível = rejeição
- Sem documentos = sem reembolso

⚠ Reembolso só após todos os documentos

- Pedido médico OK + Nota OK = reembolso liberado
- Faltando 1 documento = aguarde

⚠ Validade do Pedido Médico

- Pedidos com mais de 30 dias podem não ser aceitos
- Verifique data antes de enviar

PARTE 5: CLUBE DE COMPRAS (30+ Mil Parceiros)

5.1 O Que É Clube de Compras DAP MEDIC

Definição: Você tem acesso a descontos e cashback em mais de 30 mil estabelecimentos no Brasil (supermercados, farmácias, roupas, eletrônicos, viagens, etc.).

Benefício Adicional: Incluso em qualquer plano DAP MEDIC (não custa extra).

Exemplos de Economia:

- 🛒 Supermercado: 10-15% de cashback
- 💊 Farmácia: 5-20% de desconto
- 👕 Roupas: 10-30% de desconto
- 📱 Eletrônicos: 5-25% de desconto
- ✈️ Passagens aéreas: 10-15% desconto
- 🏨 Hotéis: 10-20% desconto
- 🍔 Restaurantes: 5-15% desconto
- 🚗 Serviços de carro: 10-25% desconto
- 📖 Educação online: 10-30% desconto
- 🎮 Assinaturas: 15-50% desconto

5.2 Como Acessar Clube de Compras

OPÇÃO 1: Via App (RECOMENDADO - Mais Rápido)

Passo 1: Baixe o App

- Plataforma iOS (Apple): Busque "Clube Certo" na App Store
- Plataforma Android (Google): Busque "Clube Certo" no Google Play
- Tamanho: ~50 MB (dados móveis baixos)

Passo 2: Abra o App

- Faça login com seu **CPF**
- Crie senha (recomendação: use senha forte)
- Aceite termos de uso

Passo 3: Navegue pelos Parceiros

- Página inicial mostra ofertas em destaque
- Filtros: Categoria, cidade, tipo de desconto
- Busca: Procure pela loja específica

Passo 4: Escolha uma Oferta

Exemplo: "Supermercado ABC - 15% cashback"

Você verá:

- Descrição da oferta
- Como usar (cupom, código, link)
- Período válido
- Telefone/endereço do parceiro

Passo 5: Use o Cupom

- **Online:** Clique no link → vai para loja virtual → aplica desconto
- **Presencial:** Mostre cupom na loja / ou use código de desconto
- **Cashback:** Aplicado automaticamente ou em até 7 dias

OPÇÃO 2: Via Site (Para Quem Prefere Computador)

Acesso: www.clubecerto.com.br

Passos:

1. Faça login com CPF
2. Navegue por categorias
3. Clique em oferta desejada
4. Siga instruções (online ou presencial)

5.3 Tipos de Benefício

Tipo 1: Desconto Direto

Como funciona:

- Você clica no cupom/código
- Desconto já é aplicado no ato
- Você paga menos imediatamente

Exemplo:


- Rouparia oferece: 20% de desconto imediato
- Você compra camiseta por R\$ 100
- Paga apenas R\$ 80
- Economia: R\$ 20 (instantânea)

Tipo 2: Combo (Desconto + Cashback)

Alguns parceiros oferecem:

- Desconto no preço + cashback após compra
- Economia máxima em um único lugar

5.4 Categorias Principais

Categoria	Quantidade Parceiros	Exemplos
 Supermercados	500+	Carrefour, Pão de Açúcar, Extra, Dia

 Farmácias	800+	Farmalife, Droga Raia, Farmácia do Dr.
 Moda	1.200+	C&C, Renner, Lojas Americanas, Shein
 Eletrônicos	600+	Positivo, Multilaser, Dell, Motorola
 Viagens	300+	Booking, Airbnb, Decathlon, Hospedagem
 Alimentação	400+	iFood, Rappi, Restaurantes locais
 Automóvel	250+	Oficinas, Seguradoras, Aluguel carro
 Educação	180+	Udemy, Skillshare, Cursos online
 Saúde/Bem-estar	350+	Academias, Yoga, Pilates, Nutrição
 Entretenimento	220+	Netflix, Spotify, Amazon Prime, Steam

5.5 Como Maximizar Economia com Clube

Dica 1: Planeje Grandes Compras

- Antes de ir ao supermercado, abra o app
- Veja se tem desconto/cashback
- Economize em compras maiores

Dica 2: Combine Benefícios

- Compre com desconto + receba cashback = economia 2x
- Acumule pontos se o parceiro permitir

Dica 3: Compartilhe com Dependentes

- Qualquer dependente do plano acessa
- Economize em família inteira

Dica 4: Cashback em Gastos Fixos

- Use em contas mensais (farmacos, academia)
- Desconto se repete todo mês

Dica 4: Viagens Planejadas

- Hotéis e passagens têm bons descontos
- Planeje com antecedência

PARTE 6: ASSISTÊNCIA FUNERAL (Cobertura Nacional)

6.1 O Que É Assistência Funeral DAP MEDIC

Definição: Serviço completo de assistência em caso de falecimento, cobrindo todos os custos (enterro, transporte, velório, etc.), sem limite de valor, em todo o Brasil.

Parceiro: Grupo Zelo (especialista em serviços funerários desde 1998)

Cobertura: Nacional (todos os estados brasileiros)

Valor: Sem limite (cobertura integral)

Benefício Importante: Você não se preocupa com burocracias em momento tão difícil.

6.2 O Que a Assistência Cobre

Documentação Inicial

- ✓ **Declaração de óbito** - Expedição e legalização
- ✓ **Guia de sepultamento** - Autorização para cemitério

Serviços de Higiene e Preparação

- ✓ **Higienização** - Limpeza do corpo (conforme necessidade)
- ✓ **Tanatopraxia** - Conservação do corpo (se necessário)
- ✓ **Paramentação religiosa** - Conforme credo (cristão, evangélico, espírita, etc.)

Materiais

- ✓ **Urna mortuária** - Madeira envernizada, sextavada, com alça varão e visor
- ✓ **Enfeite floral** - Flores na urna
- ✓ **Véu** - Cobertura religiosa
- ✓ **Coroa de flores** - Presente de homenagem

Transporte

- ✓ **Translado aéreo** - Para qualquer estado (sem limite de km) até município de moradia
- ✓ **Translado terrestre** - Veículo fúnebre estadual/interestadual (sem limite de quilometragem)
- ✓ **Remoção municipal** - Veículo para buscar corpo dentro do município
- ✓ **Cortejo fúnebre** - Carro especial para cortejo até cemitério/crematório

Infraestrutura

- ✓ **Velório** - Aluguel de espaço em instalações do Grupo Zelo ou cemitério municipal
- ✓ **Kit lanche** - Oferecido para família durante velório


Sepultamento/Cremação

- ✓ **Taxa de sepultamento** - Em cemitério municipal (sem taxa se municipal)
- ✓ **Cremação** - Completa (quando escolhida pela família)

6.3 Como Acionar Assistência Funeral

SITUAÇÃO: Falecimento de Titular ou Dependente




PASSO 1: LIGAR PARA GRUPO ZELO (24h/dia)

 **Telefone:** 0800 580 0158 (ligação gratuita)

Quem pode ligar:

- ✓ Familiar do falecido
- ✓ Amigo próximo
- ✓ Qualquer pessoa responsável

Informações que terá pronta:

- RG ou CPF do falecido
-  Endereço completo (onde está o corpo)
-  Telefone para contato
-  Nome de quem está chamando

PASSO 2: ATENDIMENTO INICIAL

O operador do Grupo Zelo:

1. Registra informações
2. Localiza municipalidade
3. Envia equipe local mais próxima
4. Orienta sobre próximos passos

Tempo de resposta: Imediato (equipe se desloca rapidamente)

PASSO 3: ACOMPANHAMENTO INTEGRAL

A equipe do Grupo Zelo:

- ✓ Busca e resgata o corpo
- ✓ Realiza procedimentos necessários
- ✓ Organiza velório
- ✓ Coordena transporte
- ✓ Acompanha até sepultamento/cremação



- Suporte emocional à família

Duração: Do falecimento até 48h após (tempo médio)

6.4 Perguntas Frequentes - Assistência Funeral

? Qual é o limite de valor?

Resposta: SEM LIMITE. O GRUPO ZELO cobre 100% dos serviços, independente do custo.

? E se o falecido estava viajando?

Resposta: Cobrimos traslado aéreo de qualquer estado para município de moradia habitual. Trazemos para casa dele.

? Preciso pagar algo?

Resposta: NÃO. Todos os custos são cobertos. Você não desembolsa nada.

? E cremação, está incluída?

Resposta: SIM. Se a família optar por cremação, está incluída (sem custos adicionais).

? O que fazer em finais de semana/feriados?

Resposta: Central está 24h/dia funcionando. Ligue 0800 580 0158 em qualquer horário.

? Quanto tempo leva para liberação do corpo?

Resposta: Conforme legislação municipal (em média 6-24h após confirmação de óbito).

PARTE 7: PLANOS E PREÇOS

7.1 Estrutura de Planos DAP MEDIC

DAP MEDIC oferece 4 modalidades para diferentes perfis:

PLANO 1: ASSISTÊNCIA INDIVIDUAL

Para: Você, só você (sem dependentes)

Valor: R\$ 69,90/mês

Inclui:

- Telemedicina 24h
- Consultas presenciais (R\$ 50 cada)
- Cashback em exames



- Clube de compras (30+ mil parceiros)
- Assistência funeral nacional

Ideal para: Solteiro(a), profissional autônomo, pessoa que quer saúde só para si

PLANO 2: ASSISTÊNCIA FAMILIAR

Para: Você + família

Valor: R\$ 149,90/mês

Cobertura: Titular + até 3 dependentes (cônjuge, filhos, pais)

Inclui: Todos os benefícios (telemedicina, consultas, exames, clube, funeral)

Dependentes extras (além de 3): +R\$ 39,90/mês cada um

Ideal para: Famílias com 2-5 pessoas, quer proteger quem ama

PLANO 3: ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL / SINDICATOS / IGREJAS

Para: Empresas, associações, sindicatos, instituições sem fins lucrativos

Valor por Funcionário/Membro:

- Titular: R\$ 59,90/mês
- Cada dependente: R\$ 44,90/mês

Dependentes: Escolha do funcionário (cônjuge, filhos, etc.)

Inclui: Todos os benefícios para cada pessoa

Vantagem: Custo reduzido (empresa/instituição patrocina total ou parte)

Ideal para: Empresas que querem oferecer saúde, sindicatos, igrejas, ONGs

Exemplo (Empresa com 50 funcionários):

- 50 pessoas × R\$ 59,90 = R\$ 2.995/mês
 - Se cada um tiver 1 dependente: +R\$ 50 × R\$ 44,90 = R\$ 2.245
 - Total mensal: R\$ 5.240/mês para 100 pessoas
-

PLANO 4: ASSISTÊNCIA SERVIDOR PÚBLICO

Para: Servidores federais, estaduais, municipais, estaduais

Valor por Servidor/Membro:



- Titular: R\$ 59,90/mês
- Cada dependente: R\$ 44,90/mês

Dependentes: Escolha do servidor

Inclui: Todos os benefícios

Ideal para: Prefeituras, câmaras municipais, órgãos públicos

Benefício Extra: Pode integrar em políticas de bem-estar institucional

7.2 Comparativo de Preços

Plano	Cobertura	Valor Mensal	Valor Anual	Custo/Pessoa
Individual	1 pessoa	R\$ 69,90	R\$ 839	R\$ 69,90
Familiar	Até 4 pessoas	R\$ 149,90	R\$ 1.799	~R\$ 30-75
Empresarial	Funcionários	R\$ 59,90 + dependentes	Variável	R\$ 44-60
Servidor Público	Servidores	R\$ 59,90 + dependentes	Variável	R\$ 44-60

7.3 O Que Escolher? Guia Rápido

Sou solteiro(a) e sem filhos?

→ Plano Individual (R\$ 69,90)

Sou casal sem filhos?

→ Plano Familiar (R\$ 149,90 para 2)

Sou família com filhos?

→ Plano Familiar (R\$ 149,90 até 3 dependentes)

Tenho mais de 4 dependentes?

→ Plano Familiar + adicional (R\$ 39,90 por pessoa)

Sou empresário/gestor?

→ Plano Empresarial (contate para quotação)

Trabalho em prefeitura/órgão público?

→ Plano Servidor Público (R\$ 59,90/pessoa)

PARTE 8: FORMAS DE PAGAMENTO

8.1 Opções Disponíveis

DAP MEDIC oferece 3 formas seguras de pagamento:

OPÇÃO 1: PIX (RECOMENDADO - Mais Rápido)

Vantagens:

- Instantâneo (confirma em segundos)
- Sem taxa adicional
- 24h/dia (funciona de madrugada)
- Mais seguro (sem dados de cartão)

Como usar:

1. Escolha plano
2. Clique em "Pagar com PIX"
3. Escaneie QR Code ou copie chave
4. Confirme valor
5. Pronto! Ativação imediata

Melhor para: Pagamentos únicos, parcelamentos (PIX recorrente)

OPÇÃO 2: CARTÃO DE CRÉDITO

Vantagens:

- Rápido (autorização instantânea)
- Acumula pontos
- Seguro (proteção do banco)

Como usar:

1. Escolha plano
2. Clique em "Pagar com Cartão"
3. Informe dados (número, validade, CVV)
4. Escolha parcelar ou à vista
5. Confirme

Melhor para: Quem quer parcelar, acumular pontos, débito automático

OPÇÃO 3: BOLETO BANCÁRIO

Vantagens:

- Tradicional e familiar
- Sem compartilhar dados bancários
- Paga em qualquer agência ou app
- Comprovante oficial de pagamento

Como usar:

1. Escolha plano
2. Clique em "Boleto"
3. Receba código de barras
4. Pague em agência, caixa eletrônico ou app bancário
5. Confirmação em até 2 dias úteis

Melhor para: Pessoa jurídica, quem não tem cartão/PIX, preferência tradicional

8.2 Frequência de Pagamento

Tipo	Frequência	Como Funciona
Mensal	1x/mês	Débito automático ou manual (R\$ 59,90 - R\$ 149,90)
Anual	1x/ano	Desconto de 3% sobre total anual
Semestral	2x/ano	Desconto de 2% sobre total semestral

8.3 Cancelamento e Reembolso

Garantia de 7 Dias (Satisfação 100%)

Se não ficar satisfeito com DAP MEDIC:

Primeira semana:

- Peça cancelamento e reembolso total
- Sem perguntas, sem burocracia
- Dinheiro de volta em até 5 dias úteis

Após 7 dias:

- Pode cancelar a qualquer momento
- Sem multa

- Válido até final do mês pago

Como Cancelar

1. Envie WhatsApp: (27) 9 9834-0899
2. Diga: "Quero cancelar minha adesão"
3. Indique motivo (opcional)
4. Receba confirmação em 24h
5. Acesso bloqueado no fim do ciclo pago

PARTE 9: CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE

9.1 Canais de Contato




WHATSAPP (Principal)

 (27) 9 9834-0899

Funcionalidades:

- Agendar consultas
- Reembolso de exames
- Dúvidas gerais
- Reclamações
- Cancelamento
- Sugestões

Disponibilidade:

-  24 horas/dia, 7 dias/semana
-  Atendimento humano: seg-sex, 8h-18h
-  Atendimento automático: 24/7

Resposta esperada: 2-4 horas (atendimento humano)

TELEFONE ALTERNATIVO

 (27) 9 9961-0422

Quando usar:

- Se WhatsApp não responder em 4h
- Assuntos urgentes (próximo atendimento em dias)

- Pessoas que preferem telefone
- Duvidas sobre como comprar e planos.

E-MAIL

 contato@dapmedic.com.br

Quando usar:

- Assuntos formais (reclamações, sugestões por escrito)
- Documentos/anexos
- Histórico registrado




Resposta esperada: 24-48 horas








9.2 Horários de Atendimento Humano

Dia	Horário	Serviços
Segunda-Feira	8h00 - 18h00	Todos
Terça-Feira	8h00 - 18h00	Todos
Quarta-Feira	8h00 - 18h00	Todos
Quinta-Feira	8h00 - 18h00	Todos
Sexta-Feira	8h00 - 18h00	Todos
Sábado	Automático 24h	Links + telefones úteis
Domingo	Automático 24h	Links + telefones úteis
Feriados	Automático 24h	Links + telefones úteis

9.3 Temas de Atendimento

A Central de Atendimento DAP MEDIC resolve:

Tema	Como Resolve	Tempo
 Agendar Telemedicina	Direciona para plataforma + link	Imediato
 Consulta Presencial	Abre protocolo de agendamento	5-15 dias úteis
 Reembolso Exames	Recebe documentos, processa, reembolsa	7 dias úteis

 Clube de Compras	Orienta sobre app e ofertas	Imediato
 Assistência Funeral	Fornecer número Grupo Zelo (0800)	Imediato
 Dúvidas Gerais	Responde via WhatsApp/telefone	2-4 horas
 Reclamações	Registra, encaminha, retorna em 24h	24-48 horas
 Sugestões/Elogios	Registra, compartilha com diretoria	Até 72h
 Problemas Técnicos	Suporte ao acesso/plataforma	24 horas
 Segurança/Privacidade	Orientação LGPD e proteção dados	Imediato

PARTE 10: SEGURANÇA, PRIVACIDADE E INFORMAÇÕES LEGAIS

10.1 Proteção de Dados Pessoais

Lei LGPD (Lei 13.709/2018)

DAP MEDIC está totalmente alinhada com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais brasileira:

- Consentimento:** Você consente com seus dados ao contratar
- Finalidade:** Dados usados APENAS para prestar serviços DAP MEDIC
- Transparência:** Você sabe quais dados coletamos e por quê
- Segurança:** Seus dados são criptografados e armazenados com segurança
- Direito de Acesso:** Pode pedir seus dados a qualquer momento
- Direito de Exclusão:** Pode pedir exclusão após cancelamento

Dados Que NÃO Armazenamos

Dados Financeiros Sensíveis:

- Número de cartão de crédito completo
- CVV/Código de segurança
- Senha de acesso bancário

Como funciona: Pagamentos são processados por sistema seguro externo (PagSeguro, Stripe, etc.). DAP MEDIC nunca tem acesso a esses dados sensíveis.

✓ O que armazenamos:

- Seu nome, CPF, telefone, e-mail
 - Histórico de agendamentos
 - Histórico de benefícios utilizados
 - Preferências de atendimento
-

10.2 Informações Legais Importantes

⚠ O Que DAP MEDIC NÃO É

DAP MEDIC NÃO é:

- ✗ **Seguro de Saúde** (não cumpre regulações de seguro)
- ✗ **Plano de Saúde** (não substitui plano regulado pela ANS)
- ✗ **Cartão de Crédito** (não é instrumento de pagamento)
- ✗ **Substituto de Emergência** (não substitui hospital/pronto-socorro)

✓ O Que DAP MEDIC É

DAP MEDIC É:

- ✓ **Assistência de Acesso à Saúde** - Programa de benefícios
- ✓ **Intermediador de Preços** - Negocia descontos com prestadores
- ✓ **Facilitador de Acesso** - Conecta você a médicos e serviços
- ✓ **Complemento à Saúde** - Adiciona benefícios, não substitui

Responsabilidades

DAP MEDIC:

- **✓** Fornece acesso a prestadores
- **✓** Garante preços negociados
- **✓** Oferece descontos e reembolsos
- **✓** Suporte ao acesso

Você (Cliente):

- **✓** Paga prestadores diretamente (ou via DAP com crédito)
- **✓** Responsável por cumprir recomendações médicas



- Busca atendimento presencial para emergências

Prestadores (Médicos/Clínicas/Laboratórios):

- Prestam serviços com qualidade
- Aceitam preços negociados com DAP
- Emitem recibos/recepção

Disclaimer Importante

DAP MEDIC é uma assistência de acesso à saúde e NÃO garante e NÃO se responsabiliza pelos serviços oferecidos, nem assegura desconto em todos os serviços obrigatoriamente garantidos por plano de saúde. Tudo que o cliente usar ou comprar será por ele pago ao prestador, assegurando-se apenas os preços e descontos que constam na relação de empresas e serviços conveniados. Em caso de emergência, procure pronto-socorro ou hospital mais próximo.

10.3 Informações Sobre a Empresa

Identificação Legal

- ✦ **Razão Social:** DAP MEDIC (Grupo DAP)
- ✦ **CNPJ:** 17.369.540/0001-40
- ✦ **Sede:** Espírito Santo, Brasil
- ✦ **Operação:** Nacional (todos os 26 estados + DF)
- ✦ **Ramo:** Assistência de Acesso à Saúde
- ✦ **Fundação:** 2013 (Grupo DAP tem 12+ anos de experiência)

Missão Institucional

Detectar para cuidar - Promovendo diagnósticos precisos e acesso real à saúde de qualidade.

Visão

Ressignificar para transformar - Resignificar e inovar a forma de cuidar, unindo tecnologia e humanidade.

Valores

1. **Servir com Excelência** - Atuando com segurança, respeito e compromisso
2. **Humanidade** - Tratando cada pessoa como merece
3. **Inovação** - Usando tecnologia para melhorar acesso

4. **Confiança** - Sendo transparente e honesto

PARTE 11: DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ COMPLETO)

Telemedicina

P: Telemedicina é segura? O médico é de verdade?

R: Sim! Todos os médicos DAP MEDIC são:

- Registrados no Conselho Regional de Medicina (CRM)
- Verificados antes de integrar plataforma
- Sujeitos a código de ética
- Responsáveis legalmente por atendimento

A consulta é confidencial, segue normas do CFM (Conselho Federal de Medicina).

P: Posso guardar a consulta como comprovante?

R: SIM. Após telemedicina você recebe:

- Relatório médico (PDF)
- Receita eletrônica (se prescrito)
- Certificado de atendimento
- Todos por e-mail (válidos legalmente)

P: E se o médico disser que preciso de presencial?

R: O médico pode:

1. Encaminhar para especialista presencial
2. Dar encaminhamento formal
3. Você agendar presencial via DAP (R\$ 50)
4. Ou levar encaminhamento a médico particular

P: Telemedicina serve para receita de controlado (remédio tarja preta)?

R: NÃO. Telemedicina só receita medicamentos de venda livre.

- Remédios controlados exigem presencial
- Protocolo do CFM (segurança)

Consultas Presenciais

P: Quanto tempo demora pra conseguir consulta?

R:

- Pagamento: Imediato (você paga R\$ 50)
- Retorno com clínica: Até 5 dias úteis
- Realização consulta: Até 15 dias úteis

Alguns casos conseguem em 2-3 dias.

P: Posso mudar a data da consulta?

R: SIM. Contate Central pelo WhatsApp:

- Até 3 dias antes: troca sem custo
- Menos de 3 dias: pode tentar (sem garantia)

P: O médico é de verdade ou é residente?

R: Médicos DAP MEDIC são:

- Clínicos gerais e especialistas formados
- Registrados no CRM
- Com experiência (não são estudantes)

Pode questionar credenciais do médico na clínica.

P: Preciso de convênio/seguro para usar?

R: NÃO. DAP MEDIC é independente:

- Você paga R\$ 50 (não entra convênio)
- Se tem seguro/plano: pode usar os dois
- Não há conflito

Exames com Cashback

P: O laboratório pode recusar meu cashback?

R: Não. Você escolhe laboratório livremente:

- Qualquer laboratório serve
- Cashback é DAP → você
- Laboratório não participa

P: Quanto tempo realmente leva para receber?

R: Até 7 dias úteis (contando de quando você envia documentos):

Dia	O Que Acontece
Dia 1	Você envia fotos (Pedido + Nota)
Dia 2-3	DAP MEDIC valida documentos
Dia 4-5	Calcula valor e aprova
Dia 6-7	Transferência PIX realizada
Dia 8	Dinheiro já está na conta

P: Posso enviar exames de meses atrás?

R: Depende:

- Exames de menos de 30 dias: sem problema
- Exames de 30-60 dias: pode ser aceito
- Exames de +6 meses: provavelmente recusado

Quanto mais recente, melhor.

P: O reembolso substitui coparticipação?

R: Não. Se seu plano de saúde tem coparticipação:

- Você já pagou na clínica (coparticipação)
- Cashback DAP calcula sobre o preço total
- Não há "desconto duplo"

Clube de Compras

P: Preciso estar vinculado a algum lugar para usar Clube?

R: NÃO. Clube é seu benefício DAP:

- Abra app "Clube Certo"
- Faça login com CPF
- Pronto! Tem acesso a 30+ mil parceiros
- Sem vinculação externa

P: Os descontos são reais ou armadilha?

R: Descontos são **reais e negociados**:

- Grupo Clube Certo tem contrato com lojistas
- Descontos verdadeiros (não sobreprecificados)
- Cashback sem pegadinha

- Avaliações de clientes no app

P: Posso usar desconto do Clube + Cupom do Site?

R: Depende da loja:

- Alguns permitem cupom DAP + cupom site (não)
- Outros permitem apenas um
- Verifique com loja ou app

Assistência Funeral

P: A Assistência Funeral cobre suicídio?

R: Sim. DAP MEDIC cobre qualquer tipo de óbito, inclusive:

- Suicídio
- Acidente
- Doença natural
- Qualquer causa

Sem questionamento (respeito à família).

P: E se o falecido estava fora do Brasil?

R: Cobertura é Brasil:

- Se morreu no Brasil: cobertura total
- Se morreu no exterior: limitada (consulte)
- Pode oferecer reembolso parcial

P: Quanto tempo a equipe demora pra chegar?

R: Tempo variável:

- Capital/cidades grandes: até 2h
- Interior: até 4-6h
- Depende localização da equipe mais próxima

P: A família precisa escolher serviços?

R: Sim. A equipe Grupo Zelo oferece opções:

- Tipo de urna
- Tipo de serviço (sepultamento ou cremação)
- Local de velório (familiar pode escolher)
- Tipo de flores/paramentação religiosa

Geral

P: Posso compartilhar minha adesão com amigos?

R: Parcialmente:

- Pode falar que tem DAP
- Pode indicar para conhecidos (boca a boca)
- Não pode compartilhar login/aceso
- Cada pessoa precisa sua adesão

P: Há coparticipação em algum serviço?

R: Consulturas presenciais:

- Sem coparticipação (preço fixo R\$ 50)

Exames cashback:

- Sem coparticipação (você escolhe laboratório)

Telemedicina:

- Sem coparticipação (gratuita)

Clube:

- Sem coparticipação (descontos diretos)

Funeral:

- Sem coparticipação (cobertura total)

P: Posso usar DAP MEDIC fora do Brasil?

R: Parcialmente:

- Telemedicina: funciona de qualquer país (internet)
- Consultas presenciais: apenas no Brasil
- Exames: apenas no Brasil
- Clube: apenas no Brasil
- Funeral: apenas no Brasil (corpo trazido pro Brasil)

P: Há limite de consultas por mês?

R: NÃO. Ilimitado:

- Quantas telemedicinas quiser/mês
- Quantas presenciais quiser/mês (apenas paga)

- Sem limite de exames
- Sem limite de uso Clube

PARTE 12: CHECKLIST DE PRIMEIRA UTILIZAÇÃO

Complete estas ações hoje para já começar a aproveitar DAP MEDIC:

SEMANA 1: Configuração Básica

- Salve WhatsApp (27) 9 9834-0899 nos contatos
- Baixe app "Clube Certo" (iOS ou Android)
- Envie 1ª mensagem: "Testando DAP MEDIC"
- Guarde este manual em local seguro (pasta, nuvem, impressão)
- Compartilhe com cônjuge/filhos/dependentes
- Faça login no app Clube Certo com seu CPF
- Guarde dados de acesso em local seguro

SEMANA 2: Primeiro Uso

- Navegue app Clube Certo, veja ofertas disponíveis
- Procure uma oferta de interesse (farmácia, supermercado, etc.)
- Faça uma pequena compra para testar desconto/cashback
- Agende uma telemedicina de teste (mesmo que sem sintomas)
- Converse com médico na telemedicina, tire dúvidas
- Solicite receita eletrônica (teste sistema)

MÊS 1: Dominando os Serviços

- Faça seu 1º cashback de exames (teste ciclo completo)
- Agende 1 consulta presencial (teste agendamento)
- Utilize Clube de Compras pelo menos 3x
- Compartilhe experiência com amigos
- Deixe feedback positivo (ou sugestão, se houver)
- Adicione este manual ao catálogo de benefícios

Conclusão e Agradecimento

Bem-vindo à **Família DAP MEDIC!** Você agora tem acesso a um dos mais completos programas de assistência à saúde do Brasil, com:



- ✓ **Telemedicina 24/7** - Médicos quando você precisar
- ✓ **Consultas Presenciais** - Rede com 3+ mil profissionais
- ✓ **Reembolso em Exames** - Cashback até 90%
- ✓ **Clube de Compras** - 30+ mil parceiros com descontos
- ✓ **Assistência Funeral** - Proteção para momentos difíceis

Nossa missão: Fazer saúde acessível, prática e humana. Não é só um serviço — é cuidado real com sua vida.




Como Começar Agora

1. **Salve o contato:** (27) 9 9834-0899
2. **Baixe o app:** Clube Certo (iOS/Android)
3. **Envie uma mensagem:** Tire uma dúvida ou agende algo
4. **Avise a família:** Todos têm acesso aos benefícios

Você merece cuidado de qualidade. **DAP MEDIC está aqui para ajudar.**

Suporte Dedicado

Qualquer coisa que não entender, precisar ou sugerir:

-  **WhatsApp:** (27) 9 9834-0899
-  **Telefone:** (27) 9 9961-0422
-  **Email:** contato@dapmedic.com.br

Estamos aqui para você. 24/7.

© 2025 DAP MEDIC - Grupo DAP CNPJ 17.369.540/0001-40

Todos os Direitos Reservados

Este manual é confidencial e de uso pessoal. Não reproduza sem autorização. Atualizado em Fevereiro de 2026.

Obrigado por confiar em DAP MEDIC. Sua saúde é nossa prioridade! 🙌❤️