

**PLANO 6 PARA  
O PROTOCOLO DO PROGRAMA DO AVAT DE INDEMNIZAÇÃO INDEPENDENTEMENTE  
DA RESPONSABILIDADE**

**PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)<sup>1</sup>**

**RELATIVAMENTE AO PROGRAMA DO AVAT DE INDEMNIZAÇÃO  
INDEPENDENTEMENTE DA RESPONSABILIDADE**

**[Avatclaims.com/help/frequently-asked-questions](https://avatclaims.com/help/frequently-asked-questions)**

**A. ACERCA DO PROGRAMA:**

**1. Qual é a finalidade do Programa? E o que é que o Programa cobre?**

A finalidade do Programa é oferecer uma indemnização independentemente da responsabilidade na liquidação integral e final de quaisquer reclamações às pessoas que sofram uma Reação Adversa Grave resultando em incapacidade permanente ou morte associada à vacina contra a COVID-19 recebida através do Quadro AVAT, ou à administração de tal vacina, em qualquer Estado Membro Participante.

Têm de ser satisfeitas determinadas condições:

- para que um requerimento de indemnização seja a receber; e
- se um requerimento for a receber, para que seja elegível (ou a pessoa que representa) a receber tal indemnização.

Estas condições são descritas no Protocolo do Programa.

**2. O que é que o Programa não cobre?**

O Programa não cobre e não dará indemnizações por:

- quaisquer Reações Adversas não Graves; e
- quaisquer reações adversas (graves ou não graves) resultantes de uma vacina contra a COVID-19 que: (a) não tenha sido recebida através do Quadro AVAT ou (b) tenha sido administrada em qualquer país ou território que não seja um Estado Membro Participante.

Adicionalmente, o Programa não cobre:

- quaisquer Reações Adversas Graves decorrentes da vacina contra a COVID-19 recebida através do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante, se a vacina em questão for administrada após mais de dois anos desde a data em que a vacina em questão tiver sido distribuída pela primeira vez como parte do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante (ver Plano 1 do Protocolo do Programa (Lista de Vacinas) para ver essa data); e
- quaisquer Reações Adversas Graves decorrentes de uma vacina contra a COVID-19 recebida através do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante, para a qual um requerimento seja entregue ao Administrador após o final do Período de Reporte, descrito na Questão 10 abaixo.

---

<sup>1</sup> Termos em letra maiúscula usados, mas não definidos nestas Perguntas Frequentes têm o significado que lhes é atribuído na Secção 2 (Definições) no Protocolo do Programa, incluindo a Secção 2 (Definições).

3. **Quem administra o Programa?**

O Programa é administrado pelo administrador do Programa, a ESIS Inc. (o “**Administrador**”). O Administrador é um administrador de reclamações independente com mais de 30 anos de experiência no tratamento de reclamações relevantes, tendo centros regionais em todo o mundo capazes de assistir os candidatos ao Programa nos Estados Membros Participantes.

4. **Tenho de pagar quaisquer taxas ao Administrador para descarregar e entregar um Requerimento ou outros formulários ao abrigo do Programa?**

O Administrador **não** cobra quaisquer taxas a qualquer pessoa para descarregar ou entregar um Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa ou para entregar quaisquer outros formulários ao abrigo do Programa, incluindo formulários de recurso.

Deve ter extrema precaução relativamente a *e-mails*, mensagens de texto, chamadas telefónicas ou outras comunicações que lhe solicitem que faça um pagamento como condição para: (a) entregar um Requerimento ao abrigo do Programa, ou (b) descarregar um Formulário de Requerimento ou quaisquer outros formulários ao abrigo do Programa.

**Não faça qualquer pagamento, sob nenhuma circunstância, pois tais *e-mails*, mensagens de texto, chamadas telefónicas ou outras comunicações são fraudulentos e não vêm do Administrador.**

5. **O que é um Estado Membro da UA, um Estado CARICOM e um Estado Membro Participante?**

Estado Membro da UA significa qualquer Estado membro da União Africana que participe no Quadro AVAT.

Estado CARICOM significa qualquer membro da Comunidade das Caraíbas que participe no Quadro AVAT.

Estado Membro Participante significa qualquer Estado Membro da UA ou Estado da CARICOM que tenha sido eleito para participar no AVAT No Fault Compensation Scheme.

6. **O que é uma Reação Adversa Grave pela qual posso entregar um Requerimento ao abrigo do Programa?**

Pode entregar um Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa se tiver sofrido (ou a pessoa que representa) uma “Reação Adversa Grave”. Isto significa uma ocorrência médica grave desfavorável que:

- (i) tenha sofrido (ou a pessoa que representa) após a administração de uma vacina contra a COVID-19 que tenha sido recebida através do Quadro AVAT em qualquer dos Estados Membros Participantes; e
- (ii) resulte numa lesão do tipo descrito na Questão 7 abaixo.

7. **Que tipos de lesão são cobertos ao abrigo do Programa?**

O Programa cobre lesões ou doenças corporais graves sofridas por um Paciente e que:

- (i) exijam a Hospitalização ou prolongue uma Hospitalização em curso; e
- (ii) resultem em Incapacidade permanente total ou parcial; ou
- (iii) sejam uma lesão ou doença congénita num feto ou recém-nascido de uma mulher que tenha recebido uma Vacina e que resulte numa Incapacidade permanente total ou parcial; ou
- (iv) resultem em morte.

Para as definições de “Hospitalização”, “Incapacidade” e “Paciente”, queira consultar o Protocolo do Programa.

8. **Onde posso obter mais informações acerca do Programa?**

Pode obter mais informações acerca do Programa neste *website* ([avatclaims.com](http://avatclaims.com)).

Em caso de questões acerca do Programa, que não fiquem esclarecidas nestas FAQ ou na informação disponível no *website* do Programa, poderá contactar o Administrador diretamente: (i) por *e-mail*, enviando uma mensagem direta ao Administrador; (ii) por *e-mail*, através do endereço [avatclaims@esis.com](mailto:avatclaims@esis.com); (iii) por correio normal para um dos Centros Regionais do Programa; (iv) telefonando para a Linha Direta Global do Programa ou para os números de telefone diretos dos Centros Regionais do Programa; ou (v) por WhatsApp. Queira consultar a Questão 22 abaixo para obter os endereços postais e telefones regionais do Administrador.

A forma mais eficiente de contactar o Administrador é através do *e-mail* [avatclaims@esis.com](mailto:avatclaims@esis.com) ou através da hiperligação “Contacte-nos” no *website* do Programa em [avatclaims.com](http://avatclaims.com).

**B. SOBRE A ELEGIBILIDADE DE REQUERER UMA INDEMNIZAÇÃO AO ABRIGO DO PROGRAMA:**

9. **Quem pode apresentar um requerimento de indemnização ao abrigo do Programa?**

Pode entregar um requerimento se satisfizer (ou a pessoa que representa) as seguintes condições:

- a. se for residente, cidadão ou pessoa integrada na população de qualquer Estado Membro Participante;
- e
- b. tiver sofrido uma Reação Adversa Grave que:
  - i. esteja associada a uma vacina contra a COVID-19 que tenha sido recebida através do Quadro AVAT em qualquer dos Estados Membros Participantes ou com a administração de tal vacina; e
  - ii. tenha resultado numa Lesão dos tipos cobertos pelo Programa.

Ver as Questões 5, 6 e 7 acima para mais informações sobre, respetivamente: (i) o que é um Estado Membro Participante, (ii) o que é uma Reação Adversa Grave e (iii) que tipos de lesões são cobertos pelo Programa. Ver a Questão 11 abaixo sobre como pode saber se a vacina contra a COVID-19 que lhe foi administrada (ou à pessoa que representa) foi recebida através do Quadro AVAT.

**É, contudo, de salientar que, mesmo que satisfaça (ou a pessoa que representa) as condições supra, não significa automaticamente que o seu Requerimento seja a receber ao abrigo do Programa ou que, se o seu Requerimento for a receber, seja elegível (ou a pessoa que representa) para receber uma indemnização ao abrigo do Programa. Na verdade, têm de ser satisfeitas determinadas condições:**

- para que um requerimento de indemnização seja a receber; e
- se um requerimento for a receber, para que seja elegível (ou a pessoa que representa) a receber tal indemnização.

Estas condições são descritas no Protocolo do Programa.

10. **Quanto tempo tenho para requerer uma indemnização ao abrigo do Programa?**  
Terá muito tempo para apresentar os materiais do seu requerimento ao Administrador (i.e., o Formulário de Requerimento, o Formulário de Documentos de Apoio, e todos os outros documentos exigidos juntamente com esses formulários).

Terá de entregar os materiais do seu requerimento antes do fim do Período de Reporte abaixo, para que o seu Requerimento seja considerado. Pode encontrar um desenho ilustrativo do Período de Reporte no Plano 7 do Protocolo do Programa.

*Contanto que* uma vacina contra a COVID-19 distribuída através do Quadro AVAT lhe tenha sido administrada (ou à pessoa que representa) no espaço de 2 anos após a data em que essa vacina específica tenha sido distribuída pela primeira vez como parte do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante, terá então um período adicional de 36 meses além do fim deste período de 2 anos para entregar um Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa.

Para saber se recebeu uma vacina contra a COVID-19 distribuída através do Quadro AVAT, queira ler a Questão 11 abaixo e ver o Plano 1 (Lista de Vacinas) do Protocolo do Programa. Para saber em que data a vacina em questão foi distribuída pela primeira vez como parte do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante, queira ver o Plano 1 do Protocolo do Programa (Lista de Vacinas).

Para determinar o Período de Reporte que se aplica a si (ou à pessoa que representa), siga os seguintes passos:

1. Ao usar o Plano 1 do Protocolo do Programa, tem de determinar a Data Limite aplicável à vacina distribuída no Quadro AVAT que lhe foi administrada (ou à pessoa que representa). A Data Limite está indicada no Plano 1 do Protocolo do Programa e é de 24 meses após a data em que a vacina em questão foi distribuída pela primeira vez como parte do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante; e
2. Calcular o número de meses e dias desde a data em que a Vacina lhe foi administrada (ou à pessoa que representa) até ao dia da Data Limite aplicável e adicionar mais 36 meses. Isto determina o Período de Reporte que se aplica a si.

Se necessitar de ajuda para calcular o Período de Reporte que se aplica a si (ou à pessoa que representa), contacte o Administrador, para que alguém o possa ajudar (ver Questão 22 abaixo para obter a informação de contacto).

Pode requerer indemnização ao abrigo do Programa dentro do Período de Reporte descrito acima, mesmo se a vacina distribuída no Quadro AVAT lhe tiver sido administrada (ou à pessoa que representa) antes de o Programa estar inteiramente operacional. Queira, porém, recordar que o período de espera de 30 dias descrito na Questão 16 abaixo terá de ser observado antes de tomar, ou qualquer Profissional de Saúde Autorizado, quaisquer medidas para preencher o Formulário de Requerimento ou o Formulário de Comprovativos de Apoio a ser entregues como parte dos materiais de requerimento.

11. **Como saber se recebi (ou a pessoa que represento) uma vacina contra a COVID-19 distribuída através do Quadro AVAT?**

Para determinar se a vacina contra a COVID-19 que lhe foi administrada (ou à pessoa que representa) foi recebida através do Quadro AVAT, terá de verificar se a vacina está incluída no Plano 1 do Protocolo do Programa (Lista de Vacinas). Para tal, deve saber: (1) o nome comercial exato da vacina; (2) o nome exato do fabricante da vacina; e (3) o lote ou o número de lote exatos da vacina que lhe foi administrada (ou à pessoa que representa).

Poderá consultar o cartão/registo de vacinação que lhe foi entregue (ou à pessoa que representa) para saber esta informação ou pedir à pessoa ou entidade/organização que lhe administrou a vacina (ou à pessoa que representa) que lhe forneça esta informação, para poder comparar com a Lista de Vacinas do [Plano 1](#).

12. **Se eu (ou a pessoa que represento) recebi uma vacina contra a COVID-19 que não tenha sido distribuída através do Quadro AVAT, posso requerer indemnização ao abrigo do Programa?**

Não. Se recebeu (ou a pessoa que representa) uma vacina contra a COVID-19 que não tenha sido adquirida ou distribuída através do Quadro AVAT, então, infelizmente, não poderá requerer indemnização ao abrigo do Programa. O motivo para tal é que o Programa apenas cobre Reações Adversas Graves após a administração de uma vacina contra a COVID-19 *que tenha sido recebida através do Quadro AVAT* em qualquer dos Estados Membros Participantes.

13. **Eu sou (ou a pessoa que represento) um cidadão, residente ou parte integrante da população de um Estado Membro Participante, mas recebi (ou a pessoa que represento) uma vacina contra a COVID-19 num país que não é um Estado Membro Participante. Posso requerer uma indemnização ao abrigo do Programa?**

Não. Se recebeu (ou a pessoa que representa) uma vacina contra a COVID-19 em qualquer país que não seja um Estado Membro Participante, então, infelizmente, não poderá requerer indemnização ao abrigo do Programa. O motivo para tal é que o Programa apenas cobre Reações Adversas Graves após a administração de uma vacina contra a COVID-19 *que tenha sido recebida através do Quadro AVAT* em qualquer dos Estados Membros Participantes.

14. **Como saber se tenho direito a representar uma pessoa que tenha morrido, ou seja uma criança ou esteja incapacitada ou que, de outra forma, não tenha capacidade legal de entregar um Requerimento ao abrigo do Programa? O que devo fazer para representar tal pessoa?**

Para apresentar um Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa em nome de um Paciente que tenha morrido, ou seja uma criança ou esteja incapacitada ou que, de outra forma, não tenha capacidade legal de entregar um Requerimento, deverá satisfazer todas as seguintes condições, que podem ser encontradas na [Secção 8\(c\)](#) do Formulário de Requerimento ([Plano 2](#)):

- deverá ser o pai/mãe, guardião, herdeiro ou representante legal (conforme aplicável) legalmente reconhecidos do Paciente em cujo nome apresenta um Requerimento; e
- deverá entregar — juntamente com (i.e., ao mesmo tempo que) o Requerimento — uma procuração ou declaração certificada em Notário. A supracitada procuração ou declaração certificada em Notário terá de:
  - *Em todos os casos*: Confirmar que é o pai/mãe, guardião, herdeiro ou representante legal (conforme aplicável) legalmente reconhecidos do Paciente em cujo nome apresenta um Requerimento; e
  - *No caso de a pessoa ter falecido*: Confirmar adicionalmente que: (A) é o representante devidamente autorizado e legalmente reconhecido de todos os herdeiros legais do Paciente em cujo nome apresenta um Requerimento (e os nomes de todos esses herdeiros devem estar referidos na procuração ou declaração); e (B) tem todos os necessários direitos, poderes e autoridades para representar, agir e vincular todos esses herdeiros legais; e (C) não existem outros herdeiros legais do Paciente em cujo nome apresenta um Requerimento, além dos herdeiros legais referidos na procuração ou declaração.

**C. SOBRE O PROCESSO DE REQUERIMENTO:**

15. **Em que língua(s) estão os formulários do Programa disponíveis e são aceites? Posso preencher e entregar os formulários do Programa e documentos de apoio noutras línguas?**

Os formulários do Programa (juntamente com as instruções que os acompanham sobre como preenchê-los e submetê-los) estarão disponíveis em inglês no início do Programa e, subseqüentemente, em francês, português e árabe no *website* do Programa ([avatclaims.com](http://avatclaims.com)).

Deve preencher e entregar os formulários do Programa em inglês no início do Programa e, subseqüentemente, em francês ou português, para que estes formulários ou documentos sejam considerados pelo Administrador. Quaisquer formulários do Programa preenchidos ou entregues noutras línguas serão rejeitados e não serão considerados.

Contudo, quaisquer documentos de apoio adicionais ou informação cuja entrega seja exigida ou permitida juntamente com os formulários do Programa, ou que seja solicitada pelo Administrador, podem ser apresentados numa outra língua, caso não estejam disponíveis em inglês no início do Programa e, subseqüentemente, em francês, português ou árabe.

16. **Existe um período de espera, antes de eu poder entregar um Requerimento ao abrigo do Programa? Por que motivo tenho de esperar 30 dias após a administração de uma vacina distribuída através do Quadro AVAT, antes de poder preencher um Requerimento e/ou solicitar a um Profissional de Saúde Autorizado que preencha o Formulário de Documentos de Apoio?**

(i) Existe, de facto, um período de espera, exceto em caso de morte, tal como disposto em (ii) abaixo. Deve esperar pelo menos 30 dias após a data em que a vacina lhe foi administrada (ou à pessoa que representa) antes de tomar medidas, ou qualquer Profissional de Saúde Autorizado, conforme aplicável, no sentido de preencher e entregar o Formulário de Requerimento e o Formulário de Comprovativos de Apoio.

O motivo deste período de espera de 30 dias é permitir que os Profissionais de Saúde Autorizados determinem se a reação adversa que sofreu (ou a pessoa que representa) é, de facto, grave. Tal evita que as pessoas que sofram de Reações Adversas Não Graves associadas a uma vacina contra a COVID-19 distribuída através do Quadro AVAT, ou à administração de tal vacina, apresentem um Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa. As Reações Adversas Não Graves não se encontram abrangidas pelo Programa.

(ii) Este período de espera de 30 dias não se aplica caso a pessoa que representa tenha morrido após a administração de uma vacina contra a COVID-19 recebida através do Quadro AVAT e a morte seja atribuída por um Profissional de Saúde Autorizado a esta vacina ou à sua administração.

17. **Que formulários e documentos tenho de entregar para requerer uma indemnização ao abrigo do Programa? Tenho de apresentar todos os materiais do requerimento ao mesmo tempo?**

Para requerer uma indemnização ao abrigo do Programa, tem de apresentar *todos os materiais do requerimento* ao Administrador para que o seu requerimento seja considerado completo. Os materiais do requerimento consistem em:

- o Formulário de Requerimento (Plano 2) devidamente preenchido, assinado e datado por si; e
- as faturas, recibos e outras provas de pagamento de quaisquer despesas médicas (incluindo despesas hospitalares) decorrentes da lesão ou doença

sofrida pelo Paciente relativamente ao qual se apresenta este Requerimento;  
e

- caso o Paciente tenha morrido, ou seja uma criança ou esteja incapacitado ou que, de outra forma, não tenha capacidade legal de entregar um Requerimento, terá então de fornecer também uma procuração ou declaração (devidamente certificada em notário) que respeite os requisitos estabelecidos na Secção 8(c) do Formulário de Requerimento (Plano 2). Queira ver a Questão 14 acima para mais informações sobre os requisitos aplicáveis a esta procuração ou declaração certificada em notário; e
- o Formulário de Comprobativos de Apoio (Plano 3) devidamente preenchido, assinado e datado por um ou mais Profissionais de Saúde Autorizados; e
- a documentação que tenha de ser apresentada pelo(s) Profissional(ais) de Saúde Autorizado(s) juntamente com o Formulário de Comprobativos de Apoio (Plano 3).

18. **De que formas posso entregar o Formulário de Requerimento e outros formulários do Programa? Posso apresentar requerimento pelo telefone?**

É de salientar que não pode preencher ou entregar um Requerimento ou quaisquer outros formulários do Programa pelo telefone e que o Administrador não pode preencher ou entregar quaisquer formulários do Programa por si.

Todos os formulários do Programa podem ser entregues ao Administrador através de qualquer um dos meios seguintes:

- *Online*, usando o Formulário de Requerimento *online* e carregando quaisquer documentos de apoio que o acompanhem para o *website* do Programa ([avatclaims.com](http://avatclaims.com));
- *Online*, carregando-os para o *website* do Programa ([avatclaims.com](http://avatclaims.com));
- Por *e-mail*, para o endereço [avatclaims@esis.com](mailto:avatclaims@esis.com); e
- Por correio normal, para o endereço de um dos Centros Regionais do Programa.

19. **Qual é o prazo de entrega de um Requerimento ao abrigo do Programa? O que acontece se deixar passar o prazo de entrega de um Requerimento?**

Caso tenha recebido (ou a pessoa que representa) uma vacina contra a COVID-19 distribuída através do Quadro AVAT em qualquer Estado Membro Participante, então deve entregar os materiais do Requerimento completos ao Administrador dentro do Período de Reporte que lhe é aplicável (conforme descrito na Questão 10 acima). Os *materiais do seu Requerimento completos* incluem o Formulário de Requerimento, o Formulário de Documentos de Apoio e todos os outros documentos exigidos juntamente com o Formulário de Requerimento e o Formulário de Documentos de Apoio.

Caso não entregue todos os *materiais do Requerimento* antes do fim do Período de Reporte que lhe é aplicável (conforme descrito na Questão 10 acima), então, infelizmente, já não poderá requerer indemnização ao abrigo do Programa. Se entregar o Formulário de Requerimento ou outros materiais do requerimento após o Período de Referência que lhe é aplicável, então o seu Requerimento será rejeitado pelo Administrador e não poderá ser considerado.

20. **Receberei automaticamente uma indemnização ao abrigo do Programa se: (a) entregar um Requerimento e Documentos de Apoio ou (b) se tiver sido notificado pelo Administrador de que o meu Requerimento e Documentos de Apoio foram aceites como uma Reclamação a Receber?**

Não. A entrega de um Formulário de Requerimento e Formulário de Documentos de Apoio ao Administrador não lhe dá automaticamente o direito (ou à pessoa que representa) de receber uma indemnização ao abrigo do Programa. De forma

semelhante, o facto de o Administrador o ter notificado da aceitação do seu Requerimento como uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa não lhe dá o direito (ou à pessoa que representa), por si só, de receber uma indemnização ao abrigo do Programa.

As condições para que um Requerimento seja a receber e as condições para ser (ou a pessoa que representa) elegível para receber uma indemnização estão descritas no Protocolo do Programa.

**21. Quem pode ter acesso à informação e documentos que eu entrego relativamente a um Requerimento?**

As seguintes pessoas podem ter acesso e examinar as suas (ou da pessoa em nome de quem apresenta o Requerimento) informações/registos pessoais, médicos ou outros relevantes:

- O Administrador;
- Os membros do Painel de Revisão;
- Os membros do Painel de Recurso;
- Quaisquer outras pessoas que representem e/ou aconselhem quaisquer das pessoas supramencionadas; e
- Quaisquer pessoas ou entidades mencionadas na Política de Privacidade da ESIS, Inc. para o Programa do AVAT de Indemnização Independentemente da Responsabilidade (AVAT No Fault Compensation Scheme).

Adicionalmente ao supracitado, os seus dados pessoais e médicos (ou da pessoa em nome de quem apresenta um Requerimento) podem ser partilhados com quaisquer serviços de saúde locais e/ou qualquer serviço de aplicação da lei ou outras agências governamentais, quaisquer organizações intergovernamentais e quaisquer instituições internacionais, conforme seja ocasionalmente exigido, para fins de aplicação da lei, deteção de atividades criminosas, traçar perfis de risco das vacinas ou qualquer outra atividade razoavelmente proporcional que possa ser ocasionalmente necessária relativamente ao seu Requerimento ou quaisquer recursos ou outros processos decorrentes do mesmo ou com ele relacionados.

Para mais informações, queira consultar a Política de Privacidade da ESIS, Inc. para o Programa do AVAT de Indemnização Independentemente da Responsabilidade.

**D. QUESTÕES SOBRE QUEM CONTACTAR:**

**22. Quem devo contactar se tiver questões sobre o Programa, um Requerimento ou quaisquer formulários do Programa ou se necessitar de ajuda para preencher ou entregar um Requerimento ou outros formulários do Programa?**

Se tiver questões sobre o Programa, um Requerimento ou quaisquer formulários do Programa e essas questões não forem esclarecidas nestas FAQ ou noutras informações disponíveis no *website* do Programa, poderá contactar o Administrador usando qualquer um dos seguintes meios:

- Por *e-mail*, enviando uma mensagem direta ao Administrador com a sua dúvida;
- Por *e-mail*, para o endereço [avatclaims@esis.com](mailto:avatclaims@esis.com); ou
- Por correio normal, para o endereço de um dos Centros Regionais do Programa; ou
- Por telefone, durante o horário normal de expediente, quer:
  - Ligando para a Linha Direta Global do Programa através do número 00-1-404-905-8883. É de salientar que o número de telefone da Linha de Apoio Global pode ser gratuito ou a preço de custo para o Requerente, dependendo do Estado Membro Participante de onde o Requerente está a ligar. Os Requerentes devem verificar se há ou não tarifas de chamada aplicáveis antes de telefonarem para a Linha Direta Global.]



- Ou ligando para qualquer um dos números diretos (a preço de custo) dos Centros Regionais do Programa.
- Por WhatsApp.

A forma mais eficiente de contactar o Administrador é através do *e-mail* [avatclaims@esis.com](mailto:avatclaims@esis.com) ou através da hiperligação “Contacte-nos” no *website* do Programa em ([avatclaims.com](http://avatclaims.com)).

**23. Quem devo contactar relativamente aos Comprovativos de Apoio exigidos?**

Deverá contactar os Profissionais de Saúde Autorizados que o tenham tratado (ou à pessoa que representa) devido à lesão ou doença associada à vacina contra a COVID-19 recebida através do Quadro AVAT para que possam: (i) preencher e assinar o Formulário de Comprovativos de Apoio (Plano 3) exigido com o seu Requerimento; e (ii) fornecer-lhe os outros documentos de apoio exigidos como anexos ao Formulário de Comprovativos de Apoio. Não deverá preencher ou assinar o Formulário de Comprovativos de Apoio; caso o faça, o formulário não será aceite ou considerado pelo Administrador.

Para as definições de “Profissional(ais) de Saúde Autorizado(s)”, queira consultar o Protocolo do Programa.

**24. Como posso encontrar um notário público ou outro funcionário público legalmente autorizado a prestar serviços de notariado e/ou legalização no Estado Membro Participante em que resido?**

Sugerimos que contacte as autoridades governamentais locais para obter tal informação.

**E. SOBRE O PROCESSO APÓS UM REQUERIMENTO TER SIDO ENTREGUE:**

**25. O que acontece após eu entregar um Formulário de Requerimento e outros materiais do requerimento ao abrigo do Programa?**

Depois de todos os materiais do requerimento (i.e., o Formulário de Requerimento, o Formulário de Documentos de Apoio e todos os outros documentos exigidos juntamente com esses formulários) terem sido devidamente preenchidos, assinados, datados e entregues ao Administrador, seguir-se-ão os passos abaixo (entre outros):

1. Receberá um aviso escrito do Administrador da receção dos seus materiais de requerimento e um dos examinadores do Administrador contactá-lo-á por *e-mail* ou correio normal; e
2. Os seus materiais de requerimento serão revistos pelo Administrador no prazo de 7 dias após a data de receção, para determinar (em conformidade com os termos do Protocolo do Programa) se:
  - o Formulário de Requerimento está: (a) devidamente preenchido, assinado, datado e (b) acompanhado do Formulário de Comprovativos de Apoio (também devidamente preenchido, assinado e datado) e todos os outros documentos exigidos juntamente com o Formulário de Requerimento e o Formulário de Documentos de Apoio;
  - os materiais do requerimento completos foram apresentados antes do fim do Período de Reporte ilustrado no Plano 7 do Protocolo (ver também a Questão 10 acima);
  - cumpre (ou a pessoa em nome de quem apresenta o Requerimento) todos os requisitos de um Requerente ao abrigo do Programa; e
  - o Requerimento constitui uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa.

3. *Se o seu Requerimento for considerado incompleto pelo Administrador, o Administrador convidá-lo-á a apresentar os documentos em falta e terá um período de 90 dias da data da notificação do Administrador para lhe apresentar esses documentos em falta.*
4. *Se o seu Requerimento for considerado uma Reclamação a Receber pelo Administrador ao abrigo do Programa, então o Administrador irá: (A) submeter todos os seus materiais de requerimento ao Painel de Revisão logo que possível (e, o mais tardar, 7 dias depois), após a conclusão supramencionada do Administrador; e (B) enviar-lhe um aviso escrito de que o seu Requerimento foi aceite como uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa. É de salientar que a aceitação de um Requerimento como uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa não lhe dá o direito (ou à pessoa que representa), por si só, de receber uma indemnização ao abrigo do Programa; ver a Questão 20 acima, para mais informações. O seu Requerimento ainda terá de ser avaliado pelo Painel de Revisão, que determinará (em conformidade com as disposições relevantes do Protocolo) se o seu Requerimento pode ou não ser aprovado para indemnização ao abrigo do Programa.*
5. *Se o seu Requerimento não for considerado pelo Administrador uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa, então: (A) o seu Requerimento será rejeitado e (B) o Administrador enviar-lhe-á um aviso escrito de que o seu Requerimento foi rejeitado por não constituir uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa. O aviso do Administrador incluirá: (i) os fundamentos da rejeição do seu Requerimento, (ii) uma notificação do seu direito de recorrer desta decisão, e (iii) uma cópia do Aviso de Recurso de Formulário de Requerimento Rejeitado (Plano 4) que terá de preencher e entregar atempadamente, caso pretenda recorrer desta decisão. Queira ver a Questão 29 e a Questão 31 abaixo, para mais informações relativas à apresentação de um recurso de um Requerimento rejeitado, usando o Formulário de Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado.*

**26. O que acontece se deixar passar um prazo ao abrigo do Programa, após ter submetido um Requerimento atempadamente?**

Se tiver apresentado um Requerimento atempadamente, mas, posteriormente, não respeitar qualquer prazo relevante prescrito pelo Protocolo do Programa, o Administrador pode recusar e encerrar o processo relativo ao seu Requerimento (incluindo quaisquer revisões e/ou recursos pendentes). Para evitar tal situação, deve: (i) verificar sempre com atenção os prazos aplicáveis, e (ii) entregar atempadamente todos os documentos e informação exigidos ao Administrador (e tomar medidas atempadas para garantir que respeita esses prazos).

Quaisquer prazos aplicáveis após entregar atempadamente o Requerimento são, normalmente, de 90 dias da data da notificação enviada pelo Administrador para si. Deverá, assim, ter tempo suficiente para respeitar os prazos.

**27. Posso alterar um Requerimento depois de ter sido entregue?**

Se pretender alterar o seu Formulário de Requerimento, Formulário de Comprovativos de Apoio ou quaisquer outros materiais do requerimento após terem sido entregues ao Administrador, terá de:

- Primeiro, retirar o seu Requerimento existente. Queira ver a [Questão 28](#) abaixo, para mais informações sobre como retirar um Requerimento após ter sido entregue; e
- Em seguida, preencher (ou mandar preencher) e entregar ao Administrador os materiais do requerimento novos/alterados (isto é, um novo Formulário de Requerimento, Formulário de Comprobativos de Apoio e todos os outros documentos exigidos nos termos desses formulários). É de salientar que terá de voltar a entregar *todos os materiais do requerimento juntamente e ao mesmo tempo que o Requerimento novo/alterado*, mesmo se apenas alguns materiais do requerimento (mas não todos) tiverem sido alterados.

Queira assegurar que o seu Formulário de Requerimento novo/alterado, Formulário de Comprobativos de Apoio e outros materiais do requerimento são entregues ao Administrador antes do fim do Período de Reporte que se aplica a si. Se os seus materiais de requerimento novos/alterados forem entregues após este período, o seu Requerimento não poderá ser aceite e será rejeitado. Queira ver a [Questão 10](#) acima, para mais informações sobre como determinar o Período de Reporte que se aplica a si.

**28. Posso retirar um Requerimento depois de ter sido entregue?**

Sim, pode retirar o seu Requerimento: (i) a qualquer momento antes de ter aceite a aprovação do Administrador para Pagamento relativo ao seu Requerimento (isto é, antes de ter submetido ao Administrador o Acordo de Exoneração de Responsabilidade assinado e certificado, referido na [Questão 33](#) abaixo); e (ii) por qualquer motivo, incluindo se pretender alterar o seu Requerimento (ver [Questão 27](#) acima).

Para retirar um Requerimento, envie um *e-mail* ou carta postal normal ao Administrador, onde inclua o seguinte: (1) o nome do Requerente; (2) o número do Requerimento; e (3) uma declaração de que pretende retirar o seu Requerimento de indemnização ao abrigo do Programa, incluindo os motivos para tal.

É de salientar que, depois de retirar o seu Requerimento: (a) não lhe será permitido restabelecer ou reabrir o Requerimento retirado, e (b) se, posteriormente, pretender voltar a requerer uma indemnização ao abrigo do Programa, terá de preencher (ou mandar preencher), obter e entregar ao Administrador todo um novo Formulário de Requerimento, Formulário de Comprobativos de Apoio e todos os outros documentos necessários nos termos desses formulários, antes do fim do Período de Reporte que se aplica a si. Queira ver a [Questão 10](#) acima, para mais informações sobre como determinar o Período de Reporte que se aplica a si.

**29. O meu Requerimento foi rejeitado por não ser considerado uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa. O que posso fazer se não concordar?**

Se o seu Requerimento tiver sido rejeitado pelo Administrador com o fundamento de que tal Requerimento não constitui uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa e se discordar dessa decisão, poderá apresentar um recurso, seguindo o procedimento descrito na [Secção 7](#) do Protocolo do Programa.

Para recorrer da rejeição de um Requerimento neste contexto, deverá preencher, assinar e entregar ao Administrador o formulário intitulado “Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado” ([Plano 4](#)). Queira ter em mente que não lhe será permitido fornecer quaisquer documentos novos ou adicionais relativos ao seu recurso, neste contexto.

Deverá entregar o formulário de Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado ao Administrador no prazo de 90 dias, o mais tardar, após a data da notificação do Administrador da rejeição do seu Requerimento por não constituir uma reclamação a receber ao abrigo do Programa.

Queira consultar a Secção 7 do Protocolo do Programa, para mais informações relativas ao processo de recursos aplicáveis à rejeição de um Requerimento com o fundamento de que não constitui uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa. Queira ver também a Questão 31 abaixo, para mais informações sobre o que acontece após entregar um Formulário de Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado.

**NOTA IMPORTANTE:** Se o seu Requerimento constituir, de facto, uma Reclamação a Receber, mas lhe tiver sido negada indemnização ao abrigo do Programa, e discordar, por favor não use o procedimento de recursos descrito acima e queira, ao invés, consultar a Questão 30.

**30. Foi recusada indemnização ao meu Requerimento ao abrigo do Programa. O que posso fazer se não concordar?**

Se o seu Requerimento constituir uma Reclamação Receber, mas a indemnização tiver sido recusada ao abrigo do Programa, e se discordar dessa decisão, pode apresentar um recurso, seguindo o procedimento descrito na Secção 8 do Protocolo do Programa.

Para recorrer da recusa de indemnização neste contexto, deverá preencher, assinar e entregar ao Administrador o formulário intitulado “Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada” (Plano 5). Se tiver documentos adicionais que pretenda fornecer para apoiar o seu recurso de uma Reclamação a Receber recusada, deverá entregá-los *ao mesmo tempo* que entregar ao Administrador o seu Formulário de Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada.

Deverá entregar ao Administrador o Formulário de Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada (juntamente com quaisquer documentos adicionais que pretenda fornecer para apoiar o recurso) no prazo de 90 dias, o mais tardar, após a data da notificação do Administrador de que a indemnização relativa ao seu Requerimento/Reclamação a Receber foi recusada ao abrigo do Programa.

Queira consultar a Secção 8 do Protocolo do Programa, para mais informações relativas ao processo de recursos que se aplica quando uma indemnização relativa a um Requerimento/Reclamação a Receber é recusada ao abrigo do Programa. Queira ver também a Questão 32 abaixo para mais informações sobre o que acontece após entregar um Formulário de Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada.

**NOTA IMPORTANTE:** Se o seu Requerimento for rejeitado com o fundamento de que não constitui uma Reclamação a Receber ao abrigo do Programa, e discordar, por favor não use o procedimento de recursos descrito acima e queira, ao invés, consultar a Questão 29.

**31. O que acontece depois de eu entregar um Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado?**

Depois de o Administrador receber o seu Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado devidamente assinado e datado (e desde que o seu Aviso seja entregue antes do fim do prazo aplicável), o seguinte processo será aplicável:

- No prazo de 7 dias da receção, o Administrador entregará o seu formulário de Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado, juntamente com os outros materiais de recurso(\*), ao Vice-Presidente da Consultoria de Risco do Administrador.
- No prazo de 30 dias da receção, o Vice-Presidente da Consultoria de Risco do Administrador: (i) irá rever o seu Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado e os outros materiais de recurso(\*) e (ii) nessa base, determinará se a rejeição do seu Requerimento será mantida ou revertida.
- O Vice-Presidente da Consultoria de Risco do Administrador comunicará por escrito ao Administrador a sua determinação de manter ou reverter a rejeição

anterior do seu Requerimento (incluindo os fundamentos de tal determinação), o mais tardar, nos 7 dias seguintes a tal determinação.

- O Administrador enviar-lhe-á aviso escrito da determinação de manter ou reverter a rejeição anterior do seu Requerimento (incluindo os fundamentos de tal determinação), o mais tardar, nos 14 dias seguintes à comunicação de tal determinação pelo Vice-Presidente da Consultoria de Risco do Administrador ao próprio Administrador.
- A decisão/determinação do Vice-Presidente da Consultoria de Risco do Administrador relativa ao seu Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado é final e não pode ser objeto de recurso.

(\*) Apenas para os fins desta questão, os “materiais de recurso” significam: (1) o seu Aviso de Recurso de Requerimento Rejeitado; (2) o seu Formulário de Requerimento e Formulário de Comprobativos de Apoio originais (juntamente com quaisquer documentos que possam ser exigidos nos termos daqueles); e (3) qualquer informação e/ou documentos adicionais que possam ter sido solicitados pelo Administrador e que tenham sido atempadamente entregues por si.

### **32. O que acontece depois de eu entregar um Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada?**

Depois de o Administrador receber o seu Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada devidamente preenchido, assinado e datado (e desde que o seu Aviso seja entregue antes do fim do prazo aplicável), o seguinte processo será aplicável:

- No prazo de 7 dias da receção, o Administrador entregará o seu formulário de Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada, juntamente com os outros materiais de recurso(\*) ao Painel de Recursos do Programa.
- No prazo de 30 dias da receção, o Painel de Recursos irá: (i) rever o seu Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada e os outros materiais de recurso(\*) e (ii) nessa base, determinar se a anterior recusa de indemnização ao abrigo do Programa, relativa à sua Reclamação a Receber, será mantida ou revertida.
- O Painel de Recursos comunicará por escrito ao Administrador a sua determinação de manter ou reverter a anterior recusa de indemnização ao abrigo do Programa (incluindo os fundamentos de tal determinação), o mais tardar, nos 7 dias seguintes a tal determinação.
- O Administrador enviar-lhe-á aviso escrito da determinação do Painel de Recursos de manter ou reverter a anterior recusa de indemnização (incluindo os fundamentos de tal determinação), o mais tardar, nos 14 dias seguintes à comunicação de tal determinação pelo Painel de Recursos ao Administrador.
- A decisão do Painel de Recursos relativamente ao seu Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada é final e não pode ser objeto de recurso.

(\*) Apenas para os fins desta questão, os “materiais de recurso” significam: (1) o seu Aviso de Recurso de Reclamação a Receber Recusada (juntamente com quaisquer documentos que possam ser exigidos e/ou tenham sido entregues com este Aviso de Recurso); (2) o seu Formulário de Requerimento e Formulário de Comprobativos de Apoio originais (juntamente com quaisquer documentos que tenham sido entregues com aqueles); e (3) qualquer informação e/ou documentos adicionais que possam ter sido solicitados pelo Administrador e que lhe tenham sido atempadamente entregues.

### **33. O meu Requerimento foi aprovado para pagamento pelo Administrador. O que devo fazer para receber este pagamento?**

Depois de ser notificado pelo Administrador de que o seu Requerimento foi aprovado para Pagamento, terá de:

1. Assinar e datar o Acordo de Exoneração de Responsabilidade, que o Administrador lhe enviará com a notificação de que o seu Requerimento foi aprovado para Pagamento, e mandar certificar este Acordo de Exoneração de Responsabilidade por um Notário;

2. Preencher e assinar o Formulário de Escolha do Método de Pagamento, que o Administrador lhe enviará com a notificação de que o seu Requerimento foi aprovado para Pagamento; e
3. Devolver ao Administrador o Acordo de Exoneração de Responsabilidade assinado, datado e certificado e o Formulário de Escolha do Método de Pagamento preenchido, no espaço de 90 dias da data do aviso do Administrador de que o seu Requerimento foi aprovado para Pagamento.

O Acordo de Exoneração de Responsabilidade está descrito na Secção 11 do Protocolo do Programa e o Formulário de Escolha do Método de Pagamento, na Secção 2(q) do Protocolo do Programa.

Através do Acordo de Exoneração de Responsabilidade, concorda que o Pagamento não é uma admissão de culpa, ato ilícito, responsabilidade ou obrigação por parte de qualquer pessoa ou entidade referida na Secção 11(a) do Protocolo do Programa. O motivo para tal é que o Programa não aborda e não fornece qualquer determinação de culpa por parte de uma tal pessoa ou entidade. O presente Programa é um programa de indemnização independentemente da responsabilidade.

Através do Acordo de Exoneração de Responsabilidade, concorda também que o Pagamento é na apreciação completa e final da Lesão em causa e na resolução completa e final de quaisquer reclamações que possa ter (ou a pessoa que representa) contra as pessoas ou entidades supramencionadas. Para tal propósito, exonera-os de tais ações e renuncia ao direito de procurar e/ou obter indemnização relativa à Lesão em questão através de quaisquer outros meios. O motivo para tal é evitar que as pessoas procurem obter indemnizações múltiplas de fontes múltiplas pela mesma lesão.

Desde que tenha devolvido ao Administrador o Acordo de Exoneração de Responsabilidade assinado, datado e certificado e o Formulário de Escolha do Método de Pagamento preenchido no espaço de 90 dias da data do aviso do Administrador, o Administrador procederá ao Pagamento, no espaço de 28 dias da receção desses documentos pelo Administrador.

Sujeito a quaisquer restrições impostas pelas leis e regulamentos aplicáveis, o Administrador efetuará o Pagamento através do método de pagamento escolhido por si.

É, contudo, de salientar que, se não cobrar ou levantar o Pagamento no espaço de seis (6) meses após a emissão deste Pagamento, o Administrador creditará os fundos de volta ao Programa, no montante do Pagamento não cobrado e/ou levantado, e perderá o seu direito ao mesmo.