

## AVISO DE PRIVACIDADE SUPERAPP

Este Aviso de Privacidade ("Aviso") foi desenvolvido em atenção à Lei Federal nº 13.709/2018, também conhecida como "Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais" ou "LGPD", e tem como objetivo apresentar informações sobre como realizamos o tratamento de dados pessoais ou dados pessoais sensíveis ("Dados Pessoais"), ou seja, informações que podem te identificar no âmbito de nossas atividades.

Em caso de dúvidas e/ou solicitações relacionadas às informações apresentadas neste Aviso, entre em contato com nossa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais:

<b>Encarregada</b>	Camila Chula de Alcântara Soares
<b>Encarregada Suplente</b>	Luciana Meneguelli Puerta
<b>Contato</b>	dpo@unimedcnu.coop.br

### QUEM SOMOS?

Somos a Unimed CNU – Cooperativa Central ("Unimed CNU"), cooperativa médica que comercializa e operacionaliza planos de saúde em âmbito nacional. Atuamos em diversas frentes, como a gestão de planos de saúde, relacionamento com beneficiários e sócias, gestão de rede assistencial própria ou de prestadores de serviços de saúde, entre outras atividades relacionadas à atuação no mercado da saúde suplementar.

Este Aviso de Privacidade se aplica ao Super App Unimed CNU ("Aplicativo"), canal digital por meio do qual oferecemos aos nossos beneficiários acesso a serviços e funcionalidades relacionados ao seu plano de saúde, como acesso ao seu histórico de saúde, consulta de autorizações, localização de rede credenciada, registro eletrônico de saúde, agendamento de atendimentos e muito mais.

Para conhecer mais sobre a Unimed CNU e consultar os Avisos de Privacidade geral e específicos aplicáveis a outras atividades e canais, acesse [nosso site institucional](#).

### A QUEM ESTE AVISO SE APLICA?

Este Aviso aplica-se a todas as pessoas que utilizam o Super App Unimed CNU, incluindo beneficiários titulares, representantes legais e dependentes que acessam o Aplicativo para gerenciar seu plano de saúde e usufruir dos serviços disponíveis.

### QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

A Unimed CNU trata seus Dados Pessoais desde o início da sua relação conosco. A depender da finalidade, os seguintes Dados Pessoais podem ser tratados:

#### Dados cadastrais

- Nome completo
- RG
- CPF, PIS/PASEP
- Carteira do SUS
- Carteira Nacional de Saúde (CNS)
- Data e local de nascimento
- Sexo
- Nacionalidade
- Naturalidade
- Estado civil
- Endereço residencial
- Telefone residencial
- Celular
- E-mail

<b>Dados profissionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrícula na empresa contratante</li> <li>• Data de admissão na empresa contratante</li> <li>• Telefone comercial</li> <li>• Celular comercial</li> <li>• E-mail comercial</li> </ul>
<b>Dados de representantes legais e/ou dependentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome</li> <li>• CPF</li> <li>• Vínculo com o paciente</li> <li>• Assinatura</li> <li>• Telefone (quando aplicável)</li> </ul>
<b>Dados financeiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código do banco</li> <li>• Número da agência</li> <li>• Número de conta bancária</li> </ul>
<b>Dados pessoais sensíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnósticos Clínicos</li> <li>• Tratamentos médicos</li> <li>• Quadro clínico, laudos e relatórios médicos</li> <li>• Prescrições médicas</li> <li>• Prontuário do paciente</li> <li>• Histórico de saúde e dados sobre a vida sexual</li> <li>• Histórico familiar</li> <li>• Reclamações médicas</li> <li>• Resultados de exames laboratoriais, de imagem e de infusão</li> <li>• Registros de Vacinações</li> <li>• Registros de Internações</li> <li>• Atendimentos e procedimentos médicos realizados</li> <li>• Autorizações de consultas, exames e procedimentos</li> <li>• Histórico de Utilização</li> <li>• Extrato de coparticipação</li> <li>• Dados biométricos, como biometria digital ou facial</li> <li>• Orientação sexual</li> <li>• Informações genéticas</li> <li>• Crenças religiosas ou filosóficas</li> </ul>
<b>Dados de atendimento e relacionamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos e histórico de chamados</li> <li>• Preferências de contato</li> </ul>
<b>Dados de navegação e uso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações de dispositivos (tipo de dispositivo, sistema operacional, navegador, modelo do aparelho)</li> <li>• Registros de acesso (IP, data e hora de acessos e sessões)</li> <li>• Geolocalização</li> </ul>
<b>Dados de hábitos e estilo de vida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prática de atividades físicas</li> <li>• Hábitos alimentares</li> <li>• Consumo de álcool</li> <li>• Tabagismo</li> </ul>

#### COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

Os Dados Pessoais podem ser coletados pela Unimed CNU das seguintes formas:

**Fornecidos diretamente por você ou por seu representante legal**, através de suas interações com o Aplicativo e com nossos canais de atendimento e serviços;

**Fornecidos por terceiros**, como o seu empregador (no caso de planos de saúde coletivos) ou por prestadores de serviços da nossa rede credenciada;

**Coletados de forma automática**, a partir da sua navegação e utilização das funcionalidades disponíveis no Aplicativo (como dados de acesso, logs e informações do dispositivo).

**Por meio de sistemas**, por exemplo, para viabilizar a prestação de serviços de saúde contratada, o cumprimento de obrigações regulatórias em saúde suplementar, a disponibilidade e a interoperabilidade de informações clínicas, documentos e exames entre pacientes, profissionais de saúde, Unimed CNU, Sistema Unimed e prestadores credenciados, bem como ações de promoção à saúde e medicina preventiva.

### PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

Podemos tratar seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis para viabilizar o seu cuidado coordenado e a sua experiência no Aplicativo, em conformidade com a LGPD e demais regulamentações aplicáveis. As finalidades que orientam esse tratamento são as seguintes:

<b>Contratação, elegibilidade e gestão do plano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os trâmites necessários para ativação e manutenção do cadastro, adesão ao plano e manutenção do vínculo no Aplicativo.</li><li>• Consultar bases oficiais e parceiros para validar e complementar informações cadastrais, garantindo que os dados do beneficiário estejam corretos e atualizados.</li><li>• Gerenciar a elegibilidade do beneficiário e de seus dependentes, processar inclusões e exclusões, pagamentos, cobranças, reembolsos e autorizações de procedimentos acessados ou solicitados pelo Aplicativo.</li><li>• Atender solicitações, chamados e dúvidas enviados pelo beneficiário por meio dos canais de contato disponíveis no Aplicativo.</li></ul>
<b>Assistência à saúde e coordenação integrada do cuidado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viabilizar a solicitação, autorização e acompanhamento de consultas, exames, procedimentos, atendimentos domiciliares e demais serviços assistenciais diretamente pelo Aplicativo.</li><li>• Prestar uma jornada assistencial de qualidade e integrada, incluindo – sem se limitar – atendimentos assistenciais, análises clínicas, diagnósticos, laudos, disponibilidade e interoperabilidade das informações e dados pessoais.</li><li>• Disponibilizar ao beneficiário, por meio do Aplicativo, acesso ao seu histórico clínico consolidado, incluindo laudos, resultados de exames, imagens, prescrições, evoluções e registros de vacinação e internação, provenientes de atendimentos realizados na rede própria, parceira ou credenciada da Unimed CNU.</li><li>• Permitir que profissionais de saúde da rede própria, do Sistema Unimed e dos prestadores de serviços de saúde credenciados acessem o histórico clínico do beneficiário mantido junto à Unimed CNU durante o atendimento assistencial, resguardadas as leis e regras aplicáveis.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar funcionalidades de promoção à saúde e medicina preventiva, como programas de acompanhamento crônico e ações de bem-estar.</li> <li>• Verificar eventuais restrições de tratamento decorrentes de crenças religiosas e/ou filosóficas declaradas pelo beneficiário.</li> </ul>
<p><b>Operações, tecnologia e qualidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar ferramentas tecnológicas, incluindo inteligência artificial, para apoiar agendamentos, recomendações e demais funcionalidades do Aplicativo.</li> <li>• Enviar comunicações operacionais e promocionais relacionadas ao plano e aos serviços da Unimed CNU.</li> <li>• Monitorar indicadores de desempenho, coletar avaliações e aplicar pesquisas de satisfação para a melhoria contínua da experiência no Aplicativo.</li> <li>• Gerenciar o acesso do beneficiário ao Aplicativo, corrigir falhas técnicas e aprimorar continuamente suas funcionalidades e performance.</li> </ul>
<p><b>Segurança, identificação e prevenção à fraude</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar a identidade do beneficiário para acesso ao Aplicativo e para a realização de atendimentos presenciais na rede credenciada.</li> <li>• Adotar mecanismos de autenticação e verificação antifraude em autorizações, reembolsos e demais operações realizadas pelo Aplicativo, incluindo o uso de biometria facial e/ou geolocalização no momento do acesso, solicitação ou atendimento.</li> <li>• Monitorar o uso do Aplicativo para detectar acessos indevidos, comportamentos suspeitos e tentativas de uso irregular do plano.</li> </ul>
<p><b>Legais, regulatórias e contratuais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir obrigações legais, regulatórias e setoriais aplicáveis à Unimed CNU, incluindo exigências de transparência junto à ANS e demais autoridades competentes.</li> <li>• Exercer e defender os direitos da Unimed CNU em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.</li> <li>• Atender requisições de autoridades públicas e órgãos reguladores, fornecendo as informações legalmente exigidas.</li> </ul>

### QUAIS SÃO AS BASES LEGAIS QUE UTILIZAMOS PARA TRATAR SEUS DADOS?

Tratamos seus Dados Pessoais com fundamento em uma ou mais das seguintes bases legais previstas na LGPD:

**Execução de contrato ou de procedimentos preliminares**

Art. 7º, V da LGPD

**Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias**

Art. 7º, II e art. 11, II, “a” da LGPD

**Tutela da saúde**

Art. 7º, VIII e art. 11, II, “f” da LGPD

**Prevenção à fraude e à segurança do titular**

Art. 11, “g” da LGPD

**Consentimento**

Art. 7º, I e Art. 11, I da LGPD

**Interesse legítimo**

Art. 7º, IX da LGPD

**Exercício regular de direitos, inclusive em contratos**

Art. 7º, VI e art. 11 “d” da LGPD

**POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?**

Como regra, armazenamos os Dados Pessoais apenas pelo período necessário para as finalidades descritas neste Aviso, em conformidade com nossa Tabela de Temporalidade e com nossa Política de Retenção e Descarte, artigos 15 e 16 da LGPD, bem como demais prazos legais vigentes.

Em alguns casos, os dados poderão ser mantidos ou não anonimizados por prazo complementar para cumprir obrigações legais/regulatórias, atender exigências da ANS ou resguardar o exercício de direitos da Unimed CNU, tais como continuidade dos serviços de saúde, execução de contratos, auditorias e defesas em processos administrativos, judiciais ou arbitrais (prazos prescricionais ou decadenciais).

Você pode solicitar mais detalhes sobre períodos de retenção de seus Dados Pessoais por meio do envio de solicitação ao canal de contato disponível neste Aviso.

**COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?**

Armazenamos os Dados Pessoais sob rígidos processos de segurança, respeitando as diretrizes de suas políticas e procedimentos internos, os quais foram desenvolvidos em observância às melhores práticas sobre o tema. Nesse sentido, adotamos medidas de segurança técnicas e organizacionais razoáveis para proteger os Dados Pessoais contra acessos não autorizados e/ou situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, de acordo com nossas Políticas de Segurança da Informação. A Unimed CNU reforça, ainda, práticas de prevenção à fraudes como parte do nosso compromisso de garantir operações seguras e proteger os titulares.

Tais medidas incluem controles de acesso lógico que restringem o uso apenas a pessoas autorizadas, gestão de identidade, utilização de certificados de segurança (SSL) e a manutenção de um programa de governança em privacidade, que abrange políticas internas, procedimentos específicos e treinamentos periódicos para nossos colaboradores.

**COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS PESSOAIS?**

Para atender as finalidades descritas neste Aviso e viabilizar o seu cuidado, a Unimed CNU poderá compartilhar seus dados pessoais com terceiros, sempre observando os limites legais e de segurança. São alguns destes terceiros:

- **Prestadores de serviços da rede assistencial:** como clínicas, laboratórios, hospitais e profissionais de saúde, para viabilizar a prestação de serviços, o histórico clínico consolidado no RES e a realização de procedimentos;
- **Áreas internas da Unimed CNU:** Internamente, os dados pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade, e relevância para os objetivos de nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade, integridade e Privacidade, nos termos deste Aviso;

- **Outras cooperativas do Sistema Unimed:** para garantir o seu atendimento em regime de Intercâmbio Nacional em todo o território brasileiro;
- **Fornecedores e parceiros de tecnologia:** empresas que nos apoiam na operacionalização do Aplicativo, hospedagem de dados, suporte técnico e ferramentas de biometria e segurança cibernética;
- **Parceiros de auditoria e prevenção à fraude:** para análise de autorizações, auditorias médicas e validação de identidade;
- **Autoridades e órgãos governamentais:** como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou atendimento de ordens judiciais e requisições oficiais.

## TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Os Dados Pessoais tratados poderão ser transferidos internacionalmente sempre que necessário para a execução de nossas atividades. Nessas situações, as transferências poderão envolver autoridades competentes ou órgãos governamentais no exterior, além de parceiros e prestadores de serviços, para finalidades como armazenamento em nuvem valendo-se de servidores localizados no exterior ou utilização de sistemas com infraestrutura em outros países, como Estados Unidos.

Em qualquer caso, a transferência internacional de dados ocorrerá de forma segura, durante todo o período de tratamento, conforme descrito neste Aviso.

A Unimed CNU se preocupa com a proteção dos seus Dados Pessoais, independentemente de onde estejam e de quem os esteja tratando. Nesse sentido, adotamos mecanismos legalmente válidos para realização de transferências internacionais (como as Cláusulas-Padrão Contratuais publicadas pela Agência Nacional de Proteção de Dados, disponíveis para consulta [neste link](#) quando a transferência ocorrer para países que não ofereçam grau de proteção adequado à LGPD, conforme reconhecimento pela ANPD), bem como padrões de segurança adequados, tais como:

- Políticas e procedimentos internos voltados à privacidade e proteção de Dados Pessoais;
- Treinamentos obrigatórios aos nossos colaboradores e implementação de normas internas voltadas à privacidade e à segurança da informação;
- Firewalls, antivírus e sistemas de detecção e prevenção de intrusões;
- Monitoramento contínuo de ameaças e avaliação de segurança e privacidade de nossos fornecedores e parceiros; e
- Certificações ISO 27001 e ISO 27701, visando assegurar controles de segurança da informação e práticas de privacidade.

## QUAIS SÃO SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS?

A LGPD traz direitos aos titulares de dados pessoais, os quais podem ser exercidos se respeitadas as limitações técnicas e jurídicas eventualmente aplicáveis.

Confira abaixo quais são esses direitos:

- Solicitar confirmação sobre a utilização de seus Dados Pessoais;
- Solicitar acesso aos seus Dados Pessoais;
- Solicitar correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;

- Solicitar bloqueio, eliminação ou anonimização de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou utilizados em desacordo com a LGPD;
- Solicitar a portabilidade de seus Dados Pessoais, conforme critérios oportunamente definidos pela Agência Nacional de Proteção de Dados;
- Revogar eventuais autorizações manifestadas para a utilização dos seus Dados Pessoais, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Solicitar a eliminação de Dados Pessoais utilizados com base na sua autorização, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Solicitar informação sobre o compartilhamento dos seus Dados Pessoais;
- Solicitar informação sobre a possibilidade e as consequências caso você não autorize a utilização dos seus Dados Pessoais, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Opor-se à utilização indevida de seus Dados Pessoais;
- Solicitar critérios ou a revisão de decisões tomadas de forma automática (sem participação humana);
- Solicitar informações adicionais quanto às transferências internacionais e respectivos mecanismos adotados;
- Peticionar junto à Agência Nacional de Proteção de Dados.

Para realizar solicitações de exercício dos seus direitos, [clique aqui](#) ou envie um e-mail para [dpo@unimedcnu.coop.br](mailto:dpo@unimedcnu.coop.br) ou [gestaodeprivacidade@unimedcnu.coop.br](mailto:gestaodeprivacidade@unimedcnu.coop.br).

#### **QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESTE AVISO?**

Este Aviso poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo.

**Data da última atualização:** 24/04/2026