

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade foi desenvolvida 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 a **CENTRAL NACIONAL UNIMED – COOPERATIVA CENTRAL** (“Unimed CNU” ou “Nós”) realiza o tratamento de dados pessoais

A Unimed CNU, na qualidade de controladora de dados, exerce seu papel como agente de tratamento de dados pessoais, sendo responsável por definir as finalidades e os meios de tratamento conforme as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando o cumprimento dos direitos dos titulares e a proteção dos dados em todos os processos sob sua gestão.

A Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é a autarquia fiscalizadora que tem como missão zelar pela proteção de dados pessoais orientada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), regulamentar e fiscalizar as operações de tratamento de dados da Cooperativa. Além dos canais específicos de contato para comunicação entre o titular e a Unimed CNU ou sua Encarregada de Dados, o titular também pode apresentar à ANPD reivindicações em caso de eventual violação de seus direitos à privacidade ou livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Importante destacar ainda que a Unimed do Brasil, na qualidade de representante institucional do Sistema Unimed, desempenha um papel estratégico e centralizador na conformidade das Sócias (Singulares) com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Sua atuação foca primariamente na governança e padronização das diretrizes de segurança e privacidade via constituição e normas derivadas para todas as Cooperativas, incluindo a Unimed CNU.

Em caso de dúvidas e/ou solicitações relacionadas às informações apresentadas nessa Política, entre em contato com nossa Encarregada de Dados:

Nome: Camila Chula Alcântara Soares

Canal de contato: dpo@unimedcnu.coop.br

A seguir, você encontrará respostas para as seguintes perguntas:

1. O QUE PRECISO SABER PARA COMPREENDER ESSE POLÍTICA?

2. A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA?

3. QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

4. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

5. PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

6. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?

7. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?

8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS PESSOAIS?

9. QUAIS SÃO SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS?

10. COMO UTILIZAMOS COOKIES?

11. QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESSA POLÍTICA?

1. O QUE PRECISO SABER PARA COMPREENDER ESSA POLÍTICA?

Para facilitar a sua leitura, apresentamos a seguir a definição de alguns termos utilizados nesta Política:

- a. **Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** É a autarquia responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

- b. Beneficiário:** É a pessoa natural que utiliza os serviços oferecidos pela Unimed CNU. Nesta Política, utilizaremos o termo “Beneficiário” para se referir ao titular do plano de saúde da Unimed CNU.
- c. Conta de acesso:** É a credencial de um Beneficiário necessária para acesso e utilização das funcionalidades exclusivas dos websites e portais da Unimed CNU.
- d. Dado pessoal:** É qualquer informação que possa levar à identificação de uma pessoa física, como, por exemplo, nome, documentos de identificação e informações de contato.
- e. Dado sensível:** É o dado pessoal que se refere à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, relacionados à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos à pessoa natural.
- f. Encarregado:** É a pessoa indicada pela Unimed CNU para atuar como ponto focal em questões relacionada a proteção de dados pessoais.
- g. Titular:** É a pessoa a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento pela Unimed CNU.
- h. Tratamento:** É qualquer operação realizada com dados pessoais, como a coleta, acesso, armazenamento, compartilhamento e eliminação.

2. A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA?

Esta Política tem como público-alvo:

-  Beneficiários da Unimed CNU e dependentes;
-  *Prospects* e potenciais Beneficiários;
-  Visitantes e terceiros usuários dos websites e portais da Unimed CNU.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

A depender do público-alvo, podemos tratar os seguintes dados pessoais:

Categoria	Público-alvo	Descrição dos dados pessoais
Dados de identificação e contato		- Nome completo - RG - CPF - Carteira do SUS - PIS/PASEP - Carteira do plano de saúde - Data e local de nascimento - Gênero - Nacionalidade - Naturalidade - Estado civil - Endereço residencial - Telefone residencial - E-mail - Celular
		- Nome - CPF - Telefone - E-mail - Data de Nascimento - Gênero
Dados profissionais		- Matrícula na empresa contratante - Data de admissão na empresa contratante - Telefone comercial - E-mail comercial - Celular comercial
Dados familiares		- Nome do pai e da mãe - Número de filhos - Data de casamento
Dados financeiros		- Código do banco - Número da agência - Número de conta bancária
Dados pessoais sensíveis		- Tratamentos médicos - Diagnóstico - Reclamações médicas - Histórico de saúde e sexual - Histórico de saúde familiar - Orientação sexual - Informações genéticas - Crenças religiosas ou filosóficas - Dados biométricos

Informações sobre dispositivos		• Geolocalização • Identificador único de dispositivo (IMEI) • Endereço IP • Navegadores utilizados • Informações sobre cliques e páginas acessadas • Modelo de aparelho • Versão do sistema operacional
--------------------------------	---	--

4. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

Os dados pessoais podem ser coletados das seguintes formas:

- Fornecidos diretamente pelo titular ou por seu representante legal a partir de suas interações com a Unimed CNU e com nossos serviços;
- Fornecidos por terceiros, como o empregador no caso da contratação de planos de saúde coletivos, ou por prestadores de serviços da nossa rede credenciada;
- Coletados de forma automática, a partir da utilização dos websites e portais da Unimed CNU.

5. PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

Finalidades	Dados pessoais utilizados	Público-alvo	Base legal
Realizar as tratativas prévias à celebração do contrato dos produtos oferecidos pela Unimed CNU.	Dados de identificação e contato Dados profissionais		Execução de contrato ou procedimentos preliminares
Verificar a elegibilidade do Beneficiário e de dependentes.	Dados de identificação e contato Dados profissionais Dados familiares		Execução de contrato ou procedimentos preliminares
Administrar o plano de saúde, incluindo atividades como processamento de	Dados de identificação e contato		Exercício regular de direitos,

autorizações, realização de reembolsos, cobranças, entre outras.	Dados profissionais Dados sensíveis Dados financeiros		inclusive em contrato
Viabilizar a realização dos atendimentos e oferecer serviços aos Beneficiários, como transporte, atendimento residencial e acompanhamento crônico.	Dados de identificação e contato Dados sensíveis		Exercício regular de direitos, inclusive em contrato
Identificar e confirmar a identidade do Beneficiário para fins de atendimento.	Dados de identificação e contato Dados sensíveis		Prevenção à fraude
Permitir a participação do Beneficiário e dependentes em programas de saúde oferecidos pela Unimed CNU.	Dados de identificação e contato Dados sensíveis		Consentimento
Verificar eventuais restrições de tratamento devido a crenças religiosas e/ou filosóficas.	Dados sensíveis		Exercício regular de direitos, inclusive em contrato
Enviar comunicações diversas, incluindo conteúdo promocional sobre a Unimed CNU.	Dados de identificação e contato		Interesse legítimo
Atender solicitações, chamados e dúvidas enviadas através dos canais de contato da Unimed CNU.	Dados de identificação e contato		Interesse legítimo
Administrar pesquisas de opinião e promoções de vendas.	Dados de identificação e contato		Interesse legítimo

Cumprir obrigações legais e regulatórias impostas à Unimed CNU.	Dados de identificação e contato Dados sensíveis		Cumprimento de obrigação legal
Permitir o exercício de direitos em demandas judiciais, administrativas ou arbitrais.	Dados de identificação e contato Dados sensíveis Dados financeiros Dados familiares		Exercício regular de direitos em processo
Processar denúncias e reclamações recebidas pelos canais de Ouvidoria, Núcleo de Atendimento ao Cliente e Central de Atendimento	Dados de identificação e contato Dados sensíveis Dados profissionais		Exercício regular de direitos, inclusive em contrato
Personalizar a experiência do usuário na utilização dos websites e portais da Unimed CNU e permitir a sua melhoria técnica contínua, corrigindo erros e adaptando o conteúdo aos dispositivos mais utilizados.	Informações sobre dispositivos		Interesse legítimo
Verificar a identidade do usuário ao acessar a plataforma, garantindo que somente indivíduos autorizados possam acessar às informações e recursos disponíveis	Dados de identificação e contato		Interesse legítimo

6. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Os dados pessoais são mantidos pelo período necessário para execução das finalidades descritas nesta Política, observado o disposto nos artigos 15 e 16 da LGPD. Em alguns casos, as informações poderão ser mantidas por período

complementar caso necessário para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias ou para o resguardar o exercício de direitos pela Unimed CNU.

7. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?

A Unimed CNU mantém os dados pessoais de forma segura e confidencial. 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 nossa Política de Segurança da Informação.

Tais medidas incluem a aplicação de tecnologias, como controle de acesso lógico aos dados pessoais, de forma a garantir que as informações somente sejam acessadas por pessoas autorizadas, gestão de identidade e certificados de segurança (SSL), além de processos administrativos, como a manutenção de programa de governança em privacidade que inclui políticas, procedimentos e a realização de treinamentos com nosso pessoal interno.

Além disso, a prevenção à fraude é uma parte essencial de nossas práticas de governança e conformidade. Adotamos medidas que equilibram segurança, a prevenção de fraudes e proteção de dados pessoais. Nossa abordagem garante operações seguras, combate eficazmente fraudes e mantém a confiança nas práticas alinhadas à LGPD.

8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Para atender as finalidades descritas nesta Política, podemos compartilhar seus dados pessoais com terceiros, observando as justificativas legais e os limites aplicáveis.

São alguns destes terceiros:

- a. Prestadores de serviços da rede credenciada da Unimed CNU (como clínicas, laboratórios e hospitais);
- b. Fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais que nos apoiam na operacionalização de nossas atividades, como provedores de tecnologia e empresas que nos auxiliam nas atividades de auditoria médica e de análise de autorizações;

- c. Outras Unimed, no contexto do Sistema de Intercâmbio Nacional;
- d. Autoridades competentes, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para atendimento de requisições oficiais.

9. 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:

Confirmação do tratamento e acesso aos dados pessoais	O titular pode requerer a confirmação da existência de tratamento de suas informações pessoais pela Unimed CNU, bem como solicitar o acesso aos seus dados pessoais.
Correção ou atualização	O titular pode solicitar a correção e/ou atualização dos seus dados pessoais, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.
Bloqueio, anonimização e/ou eliminação	O titular pode solicitar a eliminação, anonimização ou bloqueio de seus dados pessoais, desde que estejam sendo tratados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a LGPD.
Revogação do consentimento e eliminação de dados	Nos casos em que o tratamento ocorrer mediante a obtenção do consentimento (autorização), o titular pode solicitar a revogação dessa autorização e/ou a exclusão de seus dados pessoais.
Portabilidade	Uma vez regulamentado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, o titular poderá solicitar a portabilidade de seus dados pessoais.
Informação sobre o compartilhamento de dados pessoais	Sem prejuízo das informações fornecidas nesta Política, o titular pode solicitar esclarecimentos adicionais sobre o compartilhamento de seus dados pessoais.

Oposição	O titular pode se opor à utilização de seus dados pessoais, desde que verificada inconformidade com a LGPD e observados os limites e imposições legalmente previstos.
Revisão de decisões automatizadas	O titular pode solicitar a revisão de decisões tomadas de forma automática (sem participação humana), bem como solicitar o fornecimento dos critérios e procedimentos adotados para a tomada dessas decisões.
Solicitação junto à autoridade competente	Caso não seja possível exercer os direitos apresentados nesse tópico junto à Unimed CNU, o titular poderá encaminhar solicitação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Você pode solicitar o exercício dos direitos relacionados ao uso de seus dados pessoais por meio desse formulário ([clique aqui](#)).

10. COMO UTILIZAMOS COOKIES?

Cookies são pequenos arquivos enviados pelos sistemas online da Unimed CNU e salvos nos dispositivos dos usuários que permitem a coleta automática de informações quando você visita nossos websites e portais.

Coletamos cookies para a finalidade de personalizar a navegação em nossos ambientes virtuais, de acordo com o perfil do usuário.

Para saber mais sobre o uso de cookies nos websites da Unimed CNU, acesse nossa [Declaração de Cookies](#).

11. QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESSA POLÍTICA?

Esta Política poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo.

Data da última atualização: 09/10/2025