

AVISO DE PRIVACIDADE

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 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:

Encarregado	Camila Chula de Alcântara Soares
Encarregado Substituto	Luciana Meneguelli Puerta
Contato	dpo@unimedcnu.coop.br

QUEM SOMOS?

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

Reconhecendo que o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis é necessário para operacionalizar o cuidado à saúde de seus clientes, a Unimed CNU reafirma o compromisso com a liberdade, privacidade, personalidade, segurança e transparência no relacionamento com todos os públicos internos e externos relacionados.

É importante destacar que a Unimed CNU observa a legislação nacional aplicável, em especial, Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e outras regulamentações da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), boas práticas da legislação internacional cabível, a exemplo Regulamentação Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR), bem como diretrizes internas que demonstram o patrocínio institucional com a matéria. Ainda, importante destacar 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.

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 LGPD, assegurando o cumprimento dos direitos dos titulares e a proteção dos dados em todos os processos sob sua gestão. De acordo com as particularidades de cada relacionamento e operação, pode haver outros agentes co-controladores, que atuam como responsáveis pelo tratamento, determinando conjuntamente as finalidades e meios desse tratamento, e/ou operadores que realizam o tratamento de Dados Pessoais segundo as instruções fornecidas pela Unimed CNU, nos termos definidos pela LGPD.

Controlador	Unimed CNU
Co-controladores e Operadores (condicionados às particularidades de cada relacionamento e tratamento)	

A QUEM ESTE AVISO SE APLICA?

Este Aviso tem como público-alvo, dentre quaisquer outras partes que venham a se relacionar com a Unimed CNU:

- Beneficiários da Unimed CNU;
- Beneficiários e Singulares de outras Unimeds, no contexto do Sistema de Intercâmbio Nacional;
- Clientes Corporativos da Unimed CNU
- Interessados na contratação de planos de saúde da Unimed CNU;
- Dependentes, familiares e/ou responsáveis legais dos beneficiários da Unimed CNU;
- Visitantes e demais terceiros que utilizem ou interajam com os serviços, websites, aplicativos ou portais da Unimed CNU;
- Médicos e outros profissionais de saúde contratados como prestadores de serviços pela Unimed CNU;
- Colaboradores Unimed CNU;

- Prestadores de Serviço Assistenciais e Administrativos contratados pela Unimed CNU;
- Fornecedores da Unimed CNU; e
- Parceiros de Negócio Unimed CNU.

COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

Fornecidos diretamente pelo titular ou por seu representante legal, por exemplo, durante a celebração do vínculo contratual, preenchimento de cadastros, adesão a programas específicos, atendimento online e presencial ou em demais interações por WhatsApp, telefone, portais e aplicativos;

Fornecidos por terceiros, como o empregador na contratação e gestão de planos coletivos, bem como administradoras de benefícios, corretores, fornecedores de sistemas e prestadores de saúde da rede própria ou credenciada da Unimed CNU para solicitações, autorizações, jornada assistencial integrada (incluindo – sem se limitar – atendimentos assistenciais, análises clínicas, diagnósticos, laudos) reembolsos, faturamento, dentre outras atividades previstas em leis e regulamentações em saúde suplementar.

Fornecidos por outras Unimeds, no contexto do Sistema de Intercâmbio Nacional, para viabilizar portabilidade, intercâmbio e atendimento assistencial pela Unimed CNU, quando preenchidos os requisitos regulatórios e contratuais, em localidade fora da área de atuação e abrangência contratada no plano de saúde de determinado beneficiário.

De forma automática, por meio da navegação nos ambientes digitais vinculados à Unimed CNU, como sistemas de agendamento, plataformas assistenciais, canais de atendimento eletrônico e outros recursos online.

Por meio de sistemas, por exemplo, para viabilizar a disponibilidade e a interoperabilidade de informações, documentos e exames entre pacientes, profissionais e prestadores de saúde, bem como ações de promoção à saúde e medicina preventiva.

QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

A depender do público-alvo, podemos tratar os seguintes Dados Pessoais:

Dados cadastrais 	• Nome completo • CPF • RG • Data e local de nascimento • Número de telefone • E-mail • Endereço completo • Carteira Nacional de Saúde (CNS) • Assinatura • Estado civil • Sexo • PIS/PASEP
Dados do plano de saúde 	• Nome do convênio • Tipo do plano de saúde • Carteira do plano de saúde • Vigência, elegibilidade e status • Regras de coparticipação e acomodação • Tipo e segmentação do plano • Código do beneficiário na operadora • Código do beneficiário nos prestadores
Dados profissionais 	• Matrícula na empresa contratante • Data de admissão na empresa contratante • Telefone comercial • E-mail comercial • Celular comercial
Dados financeiros 	• Titularidade de pagamento • Forma de pagamento (boleto, débito, outros) • Código do banco • Número da agência • Número da conta bancária • Valores de faturas, coparticipações e reembolsos • Comprovantes e notas fiscais

Dados sensíveis 	• Diagnóstico • Tratamentos médicos • Quadro clínico, laudos e relatórios médicos • Prescrições médicas • Prontuário do paciente • Histórico de saúde e sexual • Histórico familiar • Reclamações médicas • Resultados de exames laboratoriais, de imagem e infusão • Atendimentos e procedimentos médicos realizados • Dados biométricos, como biometria digital ou facial • Orientação sexual • Informações genéticas • Crenças religiosas ou filosóficas
Dados de navegação e uso 	• Informações de dispositivos (tipo de dispositivo, sistema operacional, navegador) • Registros de acesso (IP, data e hora de acessos e sessões) • Geolocalização • Navegadores utilizados • Páginas e funcionalidades acessadas, cookies e identificadores de dispositivo
Dados de hábitos e estilo de vida 	• Prática de atividades físicas • Hábitos alimentares • Consumo de álcool • Tabagismo
Dados de atendimento e relacionamento 	• Protocolos e histórico de chamados • Registros e gravações de chamadas e conversas • Preferências de contato • Imagens e gravações de câmeras (CFTV)
Dados de representantes legais e/ou dependentes 	• Nome • CPF • Vínculo com o paciente • Assinatura • Telefone (quando aplicável)

PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

Podemos tratar seus Dados Pessoais para as seguintes finalidades conformes com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais regulamentos aplicáveis, objetivando a operacionalização do atendimento à saúde de qualidade e uma jornada assistencial segura.

Contratação, elegibilidade e gestão do plano	• Analisar propostas e realizar os trâmites necessários para a ativação e manutenção do contrato dos produtos oferecidos pela Unimed CNU. • Consultar bases oficiais e parceiros externos para validar informações, completar dados cadastrais ausentes e garantir que o cadastro dos beneficiários esteja atualizado. • Verificar a elegibilidade do beneficiário e de seus dependentes, processar inclusões e exclusões, gerenciar pagamentos, reembolsos e autorizações de procedimentos. • Apoiar a gestão administrativa e operacional da Unimed CNU. • Atender solicitações, chamados e dúvidas enviadas através dos canais de contato da Unimed CNU.
Assistência à saúde e coordenação integrada do cuidado	• Viabilizar solicitações, autorizações, agendamento, organização e gestão de consultas, procedimentos, atendimentos domiciliares e demais serviços assistenciais, reembolsos, faturamentos e outras obrigações contratuais, legais e regulatórias em saúde suplementar. • Prestar uma jornada assistencial de qualidade e integrada, incluindo – sem se limitar – atendimentos assistenciais, análises clínicas, diagnósticos, laudos, disponibilidade e interoperabilidade das informações, documentos e exames entre pacientes, profissionais e prestadores de saúde, ações de promoção à saúde e medicina preventiva. • Processar denúncias e reclamações recebidas pelos canais de Ouvidoria, Núcleo de Atendimento ao Cliente e Central de Atendimento, adotando as providências cabíveis. • Verificar eventuais restrições de tratamento devido a crenças religiosas e/ou filosóficas.

Operações, tecnologia e qualidade	• Utilizar ferramentas, inclusive de inteligência artificial para apoio em atividades como realização de agendamentos e rotinas internas da Unimed CNU. • Personalizar a experiência do usuário na utilização dos websites e portais da Unimed CNU. • Enviar comunicações diversas, incluindo conteúdo promocional sobre a Unimed CNU. • Assegurar a melhoria contínua da qualidade assistencial, por meio da análise de indicadores, avaliações de desempenho e pesquisas de satisfação relacionadas aos serviços prestados. • Viabilizar o acesso dos beneficiários aos portais e sistemas digitais da Unimed CNU, bem como gerenciar e monitorar sua utilização.
Segurança, identificação e prevenção a fraudes	• Identificar e confirmar a identidade do beneficiário para fins de atendimento e acesso aos portais e sistemas digitais da Unimed CNU. • Controlar o acesso e monitorar ambientes (digitais e físicos) da Unimed CNU. • Adotar controles de autenticação e verificação antifraude em autorizações, reembolsos e demais operações da Unimed CNU, inclusive por meio de ferramentas de coleta biométrica.
Legais, regulatórias e contratuais	• Cumprir obrigações legais, regulatórias e setoriais aplicáveis à Unimed CNU, com destaque especial para exigências de informações e transparência junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). • Permitir o exercício regular de direitos da Unimed CNU em processos administrativos, judiciais ou arbitrais. • Atender a demandas de autoridades públicas e órgãos reguladores.

Destaca-se que o tratamento de Dados Pessoais também poderá ocorrer em outras situações ou serviços ofertados pela Unimed CNU, observando as finalidades elencadas, tutela, promoção e cuidado coordenado da saúde, execução do contrato, obrigações legais e regulatórias, demais bases legais aplicáveis, Avisos específicos ou mesmo a coleta do consentimento quando necessário.

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, a depender das particularidades de cada tratamento:

Tutela da saúde

Art. 7º, VIII e art. 11, II, “f” da 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

Exercício regular de direitos

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

Proteção da vida ou incolumidade física do titular ou de terceiro

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

Interesse legítimo

Art. 7º, IX da LGPD

Prevenção à fraude e à segurança do titular

Art. 11, “g” da LGPD

Proteção do crédito

Art. 7º, X da LGPD

Consentimento

Art. 7º, I e art. 11, I da LGPD

COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Para atender as finalidades descritas neste Aviso, podemos compartilhar seus Dados Pessoais com terceiros, observando as justificativas legais e os limites aplicáveis, bem como cumprindo com a legislação aplicável e os controles de segurança cabíveis.

São alguns destes terceiros:

- Profissionais da saúde contratados para atendimentos assistenciais, como médicos, enfermeiros e demais membros do corpo clínico.
- Prestadores de serviços de saúde da rede credenciada da Unimed CNU (como clínicas, laboratórios e hospitais);
- Fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais que nos apoiam na operacionalização de nossas atividades, como provedores de tecnologia, sistemas, call center, empresas que nos auxiliam nas atividades de gestão assistencial e administrativa e instituições financeiras;
- Escritórios de advocacia, auditores e outros representantes legais, quando necessário para a defesa dos interesses da Unimed CNU em processos administrativos, arbitrais ou judiciais; e

- Outras Unimeds do Sistema Unimed, no contexto do Sistema de Intercâmbio Nacional;
- Autoridades competentes, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a própria Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para atendimento de requisições oficiais.
- Instituto Unimed CNU;

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 a 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.

Para garantir que seus Dados Pessoais permaneçam protegidos, recomendamos atenção redobrada ao utilizar redes de internet públicas ou abertas (como Wi-Fi de locais públicos). Como esses ambientes podem apresentar riscos e não são monitorados pela Unimed CNU, é fundamental adotar medidas seguras de navegação.

Para sua proteção, recomendamos:

- Utilize apenas os canais oficiais da Unimed CNU para enviar seus documentos. Evite compartilhar exames ou laudos médicos em sites desconhecidos.
- Mantenha seu dispositivo atualizado (incluindo, quando aplicável, recursos de segurança) ao acessar informações de saúde.
- Ao acessar o portal em computadores públicos ou de terceiros, evite marcar a opção "lembrar senha" no navegador e certifique-se de clicar no botão "sair" (*logout*) após o acesso.
- Desconfie de mensagens inesperadas solicitando a confirmação de sus Dados Pessoais. Evite clicar em links suspeitos ou fornecer códigos de autenticação fora do ambiente logado da Unimed CNU.
- Realize o download do aplicativo da Unimed CNU nas lojas oficiais de aplicativos, e evite instalar versões obtidas por links diretos em sites de busca ou redes sociais.

O QUE SÃO COOKIES E PARA QUE OS UTILIZAMOS EM NOSSO SITE?

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços visitados na web, e que permitem a coleta automática de informações quando você visita uma página na web. Na Unimed CNU, os cookies são utilizados para melhorar o desempenho do nosso portal e entender como você interage com os nossos serviços.

A seguir, descrevemos os cookies utilizados em nosso site institucional (<https://unimednacional.coop.br/>) e as respectivas finalidades:

1. Cookies necessários

Nome	Finalidade	Período de guarda
OptanonAlertBoxClosed	Ativado após os visitantes visualizarem o aviso de cookies (e, em alguns casos, somente quando o fecham), para garantir que a mensagem não seja exibida mais de uma vez para o mesmo usuário	1 ano

COOKIE_SUPPORT	Associado a recursos de segurança , como um <i>Web Application Firewall</i> (WAF), sendo utilizado para rastrear informações de sessão e garantir que as interações com o site sejam consistentes e seguras	1 ano
TS01xxxxxxxx	Associado a recursos de segurança, como um <i>Web Application Firewall</i> (WAF), sendo utilizado para rastrear informações de sessão e garantir que as interações com o site sejam consistentes e seguras	0 dias (expira ao encerrar a sessão)
JSESSIONID	Cookie de sessão de plataforma de propósito geral, usado por sites escritos em JSP para manter uma sessão de usuário anônima junto ao servidor	0 dias (expira ao encerrar a sessão)
OptanonConsent	Armazenar as preferências de consentimento do visitante (quais categorias de cookies foram aceitas ou recusadas). Isso permite que o site respeite essas escolhas em visitas futuras	1 ano

2. Cookies de desempenho

Nome	Finalidade	Período de guarda
_ga_xxxxxxxxxx	Utilizado pelo Google Analytics para identificar e rastrear uma sessão individual do seu dispositivo com o site	1 ano
_ga	Utilizado pelo Google Analytics, sua função principal é distinguir usuários únicos.	1 ano

3. Cookies de finalidade

Nome	Finalidade	Período de guarda
GUEST_LANGUAGE_ID	Utilizado para lembrar as preferências de idioma do usuário	1 ano

4. Cookies de publicidade

Nome	Finalidade	Período de guarda
AUTH_SESSION_ID_LEGACY	Utilizado para identificar o navegador e o dispositivo de internet de forma exclusiva para fins de perfil de interesse	0 dias (expira ao encerrar a sessão)
_fbp	Utilizado pelo Facebook para entregar uma série de produtos publicitários, como lances em tempo real de anunciantes terceiros	2 meses

4.1 Cookies de terceiros

Nome	Finalidade	Período de guarda
TESTCOOKIESENABLED	Utilizado para fins de teste.	0 dias (expira ao encerrar a sessão)
NID	Utilizado pelo Google para rastrear usuários extensivamente , criar perfis de interesse e vender espaços publicitários com base nesses perfis, além de alinhar anúncios ao conteúdo das páginas	6 meses
VISITOR_PRIVACY_METADATA	Utilizado como um identificador exclusivo para rastrear a visualização de vídeos e compor o perfil de interesses do usuário	5 meses
VISITOR_INFO1_LIVE	Atua como um identificador exclusivo para rastrear a visualização de vídeos.	0 dias (expira ao encerrar a sessão)
VISITOR_INFO1_LIVE	Atua como identificador exclusivo para rastreamento de visualização de vídeos e publicidade direcionada do Google/YouTube	0 dias (expira ao encerrar a sessão)

É possível bloquear/rejeitar o uso de cookies? Caso queira, você pode configurar o seu navegador de internet para bloquear o uso de cookies. No entanto, caso realize o bloqueio dos cookies, algumas funcionalidades poderão ser prejudicadas. Os links a seguir trazem maiores informações sobre o gerenciamento do uso de cookies:

- [Firefox](#)

- [Chrome](#)
- [Safari](#)
- [Internet Explorer](#)

Além de cookies, também podemos utilizar outras tecnologias de rastreamento, tais como: pixels, que possibilitam a coleta de informações como endereços IP, arquivos de registro e sinalizadores da web, dentre outras.

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 em 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](#)) 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 garante aos titulares direitos relativos aos seus Dados Pessoais, os quais podem ser exercidos 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; e
- 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 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: 28/01/2026.