

AVISO DE PRIVACIDADE

PROGRAMAS DE SAÚDE

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 informações que podem te identificar ("Dados Pessoais") no âmbito dos nossos programas voltados ao cuidado à saúde, à promoção do bem-estar e à prevenção ("Programas de Saúde").

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

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

1. QUEM SOMOS?

Somos a **Unimed Nacional – Cooperativa Central** ("Unimed CNU") e, no âmbito da prestação de serviços de saúde aos nossos beneficiários, oferecemos Programas de Saúde voltados a diferentes necessidades de cuidado e promoção da saúde, tais como:

Vida Plena



Dedicado ao acompanhamento de doenças crônicas.

Longevidade



Voltado à saúde de beneficiários acima de 60 anos

Integralmente



Foco em saúde mental.

Materna



Voltado ao cuidado da gestante e do bebê.

Inspirar

Direcionado ao combate ao tabagismo.

Serviço APS

Voltado para Atenção Primária à Saúde, com médico de família responsável pelo acompanhamento

Para conhecer mais sobre a Unimed CNU, acesse [nosso site institucional](#). Caso queira informações gerais sobre o tratamento de Dados Pessoais em todas as nossas atividades, consulte o Aviso de Privacidade da Unimed CNU, que constitui Anexo deste Aviso, disponível [neste link](#).

2. A QUEM ESTE AVISO SE APLICA?

Este Aviso tem como público-alvo os usuários dos Programas de Saúde, dentre eles:



Beneficiários da Unimed CNU;



Dependentes, familiares e/ou responsáveis legais dos beneficiários;



Visitantes e/ou acompanhantes.

3. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

Fornecidos diretamente pelo titular, por exemplo, durante o atendimento presencial ou em interações pelo WhatsApp ou telefone;

Fornecidos por terceiros, como plataformas de saúde, redes de atendimento e prestadores autorizados, com a finalidade de viabilizar os atendimentos e ações dos Programas de Saúde;

De forma automática, por meio da navegação nos ambientes digitais vinculados aos Programas de Saúde, como sistemas de agendamento, plataformas assistenciais, canais de atendimento eletrônico e outros recursos online utilizados para viabilizar o contato e a prestação dos serviços.

4. QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

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

Dados cadastrais 	• Nome completo • CPF • Data de nascimento • Número de telefone • E-mail • Endereço completo • Carteira Nacional de Saúde (CNS) • Assinatura
Dados do plano de saúde 	• Nome do convênio • Tipo do plano de saúde • Carteira do plano de saúde
Dados sensíveis 	• Diagnóstico • Tratamentos médicos • Quadro clínico • Medicamentos prescritos • Prontuário do paciente • Histórico de saúde • Histórico familiar • Reclamações médicas • Resultados de exames laboratoriais, de imagem e infusão • Pedido médico • Atendimentos e procedimentos médicos realizados • Biometria facial
Dados de navegação e uso 	• Informações de dispositivos (tipo de dispositivo, sistema operacional, navegador) • Informações de sessão (data e hora de acessos) • Geolocalização
Dados de hábitos e estilo de vida 	• Prática de atividades físicas • Consumo de álcool • Tabagismo

Dados de representantes legais e/ou dependentes 	• Nome • CPF • Vínculo com o paciente • Assinatura • Telefone (quando aplicável)
---	--

5. PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

Tratamos seus Dados Pessoais para as seguintes finalidades:

Comunicação e relacionamento	• Promover ações de educação em saúde, prevenção e promoção do bem-estar. • Possibilitar a comunicação direta com os beneficiários, por meio de diferentes canais, para envio de orientações clínicas, informações sobre os Programas de Saúde e suporte assistencial. • Registrar e gerenciar autorizações fornecidas pelos beneficiários. • Atender solicitações, dúvidas ou chamados enviados pelos beneficiários, por meio dos canais oficiais de contato da Unimed CNU. • Enviar comunicações institucionais relacionadas aos Programas de Saúde.
Assistenciais	• Planejar, implementar e acompanhar o cuidado clínico dos beneficiários a partir da avaliação de seu estado de saúde, necessidades assistenciais e adesão aos Programas de Saúde. • Viabilizar o agendamento, organização e execução de consultas, procedimentos, atendimentos domiciliares e demais serviços assistenciais. • Documentar o histórico de interações com a finalidade de garantir qualidade assistencial, rastreabilidade e suporte ao atendimento.

Operacionais e tecnológicas	• Apoiar a gestão administrativa e operacional dos Programas de Saúde. • 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.
Legais, contratuais e de segurança	• Cumprir obrigações legais e regulatórias aplicáveis aos Programas de Saúde. • Permitir o exercício regular de direitos da Unimed CNU em processos judiciais, administrativos ou arbitrais. • Garantir a segurança da informação e a prevenção de fraudes.

6. 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:

Consentimento

Art. 7º, I e art. 11, I 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 “d” da LGPD

Tutela da saúde

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

Interesse legítimo

Art. 7º, IX da LGPD

Prevenção à fraude e à segurança do titular

Art. 11, “g” da LGPD

7. 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.

São alguns destes terceiros:

- Prestadores de serviços 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 e empresas que nos auxiliam nas atividades de gestão assistencial e administrativa;
- Autoridades competentes, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para atendimento de requisições oficiais.

8. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Como regra, armazenamos os Dados Pessoais apenas pelo período necessário para atendimento das finalidades relacionadas neste Aviso, observado o disposto nos artigos 15 e 16 da LGPD, bem como demais prazos legais vigentes.

Em alguns casos, as informações poderão ser mantidas ou não anonimizadas por período complementar caso necessário para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias ou para o resguardar o exercício de direitos da Unimed CNU.

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.

9. 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 nossa Política de Segurança da Informação.

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. Além disso, a prevenção a fraudes faz parte do nosso compromisso de garantir operações seguras, proteger os dados pessoais e manter a conformidade com a LGPD.

Para garantir que seus dados permaneçam protegidos em todos os momentos, 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:

- 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.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Os Dados Pessoais tratados poderão ser transferidos para outros países, quando necessário para a execução de nossas atividades. Essas transferências podem envolver parceiros, entidades, autoridades competentes ou órgãos governamentais no exterior e

ocorrem, por exemplo, para armazenamento e processamento de informações em servidores ou para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

Em qualquer caso, 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.

11. 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 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, envie uma mensagem para o canal: gestaodeprivacidade@unimedcnu.coop.br

12. QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESTE AVISO?

Este Aviso poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo.

Data da última atualização: 28/01/2026.