

## 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 informações sobre como a **CENTRAL NACIONAL UNIMED – COOPERATIVA CENTRAL** (“Unimed Nacional” ou “Nós”) realiza o tratamento de dados pessoais

A Unimed Nacional, 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 (LGPD), assegurando o cumprimento dos direitos dos titulares e a proteção dos dados em todos os processos sob sua gestão.

Em caso de dúvidas e/ou solicitações relacionadas às informações apresentadas nesse Aviso, entre em contato com nosso Encarregado:

**Nome:** Bruno Santos

**Canal de contato:** [gestaodeprivacidade@unimednacional.coop.br](mailto:gestaodeprivacidade@unimednacional.coop.br)

A seguir, você encontrará respostas para as seguintes perguntas:

1. O QUE PRECISO SABER PARA COMPREENDER ESSE AVISO?

2. A QUEM ESTE AVISO 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 DESSE AVISO?

### 1. O QUE PRECISO SABER PARA COMPREENDER ESSE AVISO?

Para facilitar a sua leitura, apresentamos a seguir a definição de alguns termos utilizados neste Aviso:

- a. **Autoridade 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 Nacional. Neste Aviso, utilizaremos o termo “Beneficiário” para se referir ao titular do plano de saúde da Unimed Nacional.
- c. **Conta de acesso:** É a credencial de um Beneficiário necessária para acesso e utilização das funcionalidades exclusivas dos websites e portais da Unimed Nacional.
- 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. **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais;
- g. **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

- h. Encarregado:** É a pessoa indicada pela Unimed Nacional para atuar como ponto focal em questões relacionada a proteção de dados pessoais.
- i. Titular:** É a pessoa a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento pela Unimed Nacional.
- j. Tratamento:** É qualquer operação realizada com dados pessoais, como a coleta, acesso, armazenamento, compartilhamento e eliminação.

## 2. A QUEM ESTE AVISO SE APLICA?

Este Aviso tem como público-alvo:

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

## 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome completo</li> <li>• RG</li> <li>• CPF</li> <li>• Carteira do SUS</li> <li>• PIS/PASEP</li> <li>• Carteira do plano de saúde</li> <li>• Data e local de nascimento</li> <li>• Gênero</li> <li>• Nacionalidade</li> <li>• Naturalidade</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Endereço residencial</li> <li>• Telefone residencial</li> <li>• E-mail</li> <li>• Celular</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome</li> <li>• CPF</li> <li>• Telefone</li> <li>• E-mail</li> <li>• Data de Nascimento</li> <li>• Gênero</li> </ul>

Dados profissionais		<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>• E-mail comercial</li> <li>• Celular comercial</li> </ul>
Dados familiares		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome do pai e da mãe</li> <li>• Número de filhos</li> <li>• Data de casamento</li> </ul>
Dados financeiros		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código do banco</li> <li>• Número da agência</li> <li>• Número de conta bancária</li> </ul>
Dados pessoais sensíveis		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamentos médicos</li> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Reclamações médicas</li> <li>• Histórico de saúde e sexual</li> <li>• Histórico de saúde familiar</li> <li>• Orientação sexual</li> <li>• Informações genéticas</li> <li>• Crenças religiosas ou filosóficas</li> <li>• Dados biométricos</li> </ul>
Informações sobre dispositivos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geolocalização</li> <li>• Identificador único de dispositivo (IMEI)</li> <li>• Endereço IP</li> <li>• Navegadores utilizados</li> <li>• Informações sobre cliques e páginas acessadas</li> <li>• Modelo de aparelho</li> <li>• Versão do sistema operacional</li> </ul>

#### 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 Nacional 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;

- c. Coletados de forma automática, a partir da utilização dos websites e portais da Unimed Nacional.

## 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 Nacional.	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 autorizações, realização de reembolsos, cobranças, entre outras.	Dados de identificação e contato Dados profissionais Dados sensíveis Dados financeiros		Exercício regular de direitos, 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 <a href="#">programas de saúde</a> oferecidos pela Unimed Nacional.	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 Nacional,	Dados de identificação e contato		Interesse legítimo
Atender solicitações, chamados e dúvidas enviadas através dos canais de contato da Unimed Nacional.	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 Nacional.	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	Dados de identificação e contato		Exercício regular de direitos,

de Atendimento ao Cliente e Central de Atendimento	Dados sensíveis Dados profissionais		inclusive em contrato
Personalizar a experiência do usuário na utilização dos websites e portais da Unimed Nacional 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 neste Aviso, 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 Nacional.

## 7. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?

A Unimed Nacional 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.

## 8. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS 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:

- a. Prestadores de serviços da rede credenciada da Unimed Nacional (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:

<b>Confirmação do tratamento e acesso aos dados pessoais</b>	O titular pode requerer a confirmação da existência de tratamento de suas informações pessoais pela Unimed Nacional, bem como solicitar o acesso aos seus dados pessoais.
--	---

<b>Correção ou atualização</b>	O titular pode solicitar a correção e/ou atualização dos seus dados pessoais, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.
<b>Bloqueio, anonimização e/ou eliminação</b>	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.
<b>Revogação do consentimento e eliminação de dados</b>	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.
<b>Portabilidade</b>	Uma vez regulamentado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, o titular poderá solicitar a portabilidade de seus dados pessoais.
<b>Informação sobre o compartilhamento de dados pessoais</b>	Sem prejuízo das informações fornecidas neste Aviso, o titular pode solicitar esclarecimentos adicionais sobre o compartilhamento de seus dados pessoais.
<b>Oposição</b>	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.
<b>Revisão de decisões automatizadas</b>	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.
<b>Solicitação junto à autoridade competente</b>	Caso não seja possível exercer os direitos apresentados nesse tópico junto à Unimed Nacional, 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 Nacional 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 Nacional, acesse nossa [Declaração de Cookies](#).

## 11. QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESSE AVISO?

Este Aviso poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo.

**Data da última atualização:** 30/08/2024