

Unimed 
Uberlândia



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



ÍNDICE



❁ I. OBJETIVO.....	03
❁ II. ABRANGÊNCIA.....	03
❁ III. DIRETRIZES.....	03
❁ IV. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	09
❁ V. EXCEÇÕES.....	10
❁ VI. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS.....	10
❁ VII. CONFIDENCIALIDADE.....	10
❁ VIII. DOCUMENTOS E REGISTROS RELACIONADOS.....	10
❁ IX. CONCEITOS BÁSICOS.....	10
❁ X. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11
❁ XI. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES.....	12

I. OBJETIVO

Estabelecer as principais diretrizes e responsabilidades a serem observadas em conformidade Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) para o tratamento de dados pessoais realizados pela Unimed Uberlândia (“Cooperativa”) e suas Controladas, incluído o Instituto Unimed Uberlândia (“Instituto”), doravante denominadas Grupo, no âmbito de suas atribuições.

II. ABRANGÊNCIA

Aplicável ao Grupo, e deve ser observada por todos os seus membros e em toda e qualquer operação realizada com terceiros.

III. DIRETRIZES

1. O Grupo cuidará para que todas as atividades de tratamento de dados pessoais estejam em conformidade com os princípios dispostos na LGPD.
2. Todo e qualquer tratamento de dados pessoais realizado pelo Grupo será considerado legítimo e adequado se amparado por uma das bases legais determinadas conforme art. 7º da LGPD.

3. Coleta dos Dados Pessoais

3.1. O Grupo realiza a coleta de dados pessoais a partir de dois métodos principais: (a) fornecidos pelo próprio Titular; e (b) aqueles coletados automaticamente. Assim, são utilizadas, principalmente, as seguintes ferramentas para coleta:

- a Sites do Grupo – sites de domínios/URLs próprios;
- b Aplicativos móveis do Grupo – aplicativos para sistemas operacionais Android e IOS s disponíveis nas lojas virtuais AppleStore e PlayStore;
- c Mensagens eletrônicas – e-mails, mensagens de texto (SMS), WhatsApp, ChatBot e outras formas de mensagens eletrônicas;
- d Teleatendimento – contato telefônico, realizado a exemplo de, mas não limitado ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, Ouvidoria, Relacionamento com Cooperado, Relacionamento com Prestadores ou Recrutamento e seleção;
- e Formulários de registro offline – registros impressos ou digitais e formas similares pelas quais o Grupo coleta Dados Pessoais, por exemplo, mas não limitado a correio convencional, demonstrações em clínicas ou hospitais, currículos de candidatos, promoções ou eventos;
- f Formulários on-line – formulários em HTML disponíveis em páginas da Web, fixos ou temporários, com finalidades diversas como pesquisas, quizzes, avaliações e outras;
- g Dados elaborados – dados oriundos da interação entre os Titulares e o Grupo como registros de utilização dos produtos ou serviços, aderência de atividades corporativas, relatórios de participação do cooperado, entre outros;
- h Fontes terceiras – dados coletados por terceiros em nome do Grupo a exemplo de, mas não se limitando a, corretoras de plano de saúde, plataformas de marketing digital parceiras, Google Ads, Instagram, Facebook e outros;

- g Portabilidade – dados recebidos de terceiros quando realizada a portabilidade de planos de saúde ou outras situações por solicitação do Titular;
- h Cookies, Arquivos de Log, Web Beacons e Tecnologias Similares – os cookies são arquivos de texto inseridos nos computadores dos usuários por sites visitados, visando o funcionamento eficiente dos sites e fornecimento de informações sobre as preferências dos usuários aos controladores dos sites.

4. Tipo de dados pessoais coletados

4.1. São coletados Dados Pessoais do Titular, conforme este interage com o Grupo, independentemente do meio, conforme descrições a seguir:

- a Dados Pessoais Diretos: nome completo, nome social, sexo, gênero social, número do documento de identificação, CPF, data de nascimento, estado civil, nome da mãe, nome do pai, nacionalidade, naturalidade, endereço de residência, certidão de nascimento e óbito, cartão SUS, profissão, CRM e nº de identificação do cliente, entre outros.
- b Dados de Contato: e-mail, telefone, WhatsApp, detalhes de redes sociais, endereço postal, entre outros.
- c Dados de Login e Acesso à Sistemas: nome de usuário, senha em formato irrecuperável e/ou pergunta e resposta de segurança, CPF, IP de máquina, entre outros.
- d Dados de Identificação Digital: endereço IP e porta lógica de origem, dispositivo (versão do sistema operacional), geolocalização, registros de ações e telas acessadas, ID da sessão, cookies e imagens em vídeo capturadas em CCTV, entre outros.
- e Dados de Identificação Biométrica: impressão digital, biometria facial e voz (ligações gravadas), entre outros.
- f Dados de Saúde: perfil de saúde, prescrições médicas, receituários, prontuários, laudos médicos, dados genéticos, resultados de exames e/ou outros dados sensíveis que revelem aspectos da sua saúde, histórico de utilização do plano de saúde, entre outros.
- g Dados de Prevenção a Fraude: dados de crédito, vinculação a CNPJ e relação com o Grupo, entre outros.
- h Dados Financeiros: dados de cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade etc.) e dados de conta bancária (chave pix, número de conta de conta, agência banco), entre outros.

5. Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes

5.1. Ao se tratar de crianças e adolescentes (menores de 18 anos), o Grupo realizará a coleta e tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, que sejam indispensáveis para fornecimento dos serviços contratados junto ao Grupo, apenas mediante consentimento fornecido pelo responsável legal e observando o melhor interesse do menor.

5.2. A coleta dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis poderão ser realizada mediante entrega pelo responsável legal da criança ou através de compartilhamento realizado por parceiros ou prestadores de serviços que atuam enquanto Operadores ou Co controladores junto ao Grupo, dos quais possuem contratos em que estão obrigados a obedecer às leis, as normas e as melhores

práticas em relação ao tratamento de dados.

5.3. Menores de 18 anos não deverão se registrar em nossos ambientes digitais por sua conta própria, devendo seu registro ser realizado pelos responsáveis legais. O simples cadastro não será considerado como consentimento para fins de tratamento de dados.

5.4. Aos titulares maiores de 16 (dezesesseis) anos e menores de 18 (dezoito) emancipados não se aplicarão tais particularidades.

6. Uso de Dados Pessoais dos Titulares

6.1. O Grupo realiza a coleta e tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis considerando as finalidades em concordância com o perfil de Titular, conforme descritas abaixo:

A) PERFIL DE TITULAR: BENEFICIÁRIOS/CLIENTES

Bases legais: (I) Execução de Contrato; (II) Obrigações legais; (III) Interesses legítimos e (IV) Garantia da prevenção à fraude

Hipóteses de tratamento:

- a.1 Cadastros nas ferramentas utilizadas pelo Grupo que viabilizam a prestação dos serviços;
- a.2 Confirmação de identidade;
- a.3 Autorização para a utilização dos produtos e serviços contratados, tanto na rede própria, quanto na rede credenciada;
- a.4 Transcrição e validação de guias;
- a.5 Confirmação de realização de consultas, procedimentos, terapias e outros serviços oferecidos pelo Grupo;
- a.6 Entrega de resultados de exames, laudos e relatórios;
- a.7 Cumprimento de normas impostas por órgãos de saúde e regulatórios;
- a.8 Envio de comunicações assistenciais tais como: envio de boleto, alteração de status de solicitações realizadas, dentre outras;
- a.9 Realização de comunicações de ofertas, marketing, campanhas, promoções, pesquisas de interesses para criação de novos produtos, pesquisa de satisfação, entre outros;
- a.10 Participação em programas de promoção à saúde, programas de benefícios, programas de cuidado e prevenção à saúde, entre outros, facultado à vontade do titular;
- a.11 Proteção da vida ou da incolumidade física do titular dos dados ou de terceiros;
- a.12 Garantia da prevenção à fraude.

B) PERFIL DE TITULAR: COOPERADOS

Bases legais: (I) Execução de Contrato; (II) Obrigações legais; (III) Interesses legítimos e (IV) Garantia da prevenção à fraude

Hipóteses de tratamento:

- b.1 Cadastros nas ferramentas utilizadas pelo Grupo que viabilizam a prestação dos serviços;
- b.2 Identificação e acesso aos ambientes físicos e digitais (controle de acesso);
- b.3 Cumprimento de normas impostas por órgãos de saúde e regulatórios;
- b.4 Cumprir o previsto no Estatuto Social da Cooperativa;
- b.5 Realização de comunicações de marketing, campanhas, promoções, pesquisas de interesses para criação de novos produtos, pesquisa de satisfação, entre outros;
- b.6 Participação em programas de promoção à saúde, programas de benefícios, programas de cuidado e prevenção à saúde, entre outros, facultado à vontade do titular;
- b.7 Garantia da prevenção à fraude.

C) PERFIL DE TITULAR: COLABORADORES

Bases legais: (I) Execução de Contrato; (II) Obrigações legais; e (III) Interesses legítimos

Hipóteses de tratamento:

- c.1 Identificação e acesso aos ambientes físicos e digitais (controle de acesso);
- c.2 Cumprimento de normas impostas por órgãos regulatórios (Previdência Social, Ministério do Trabalho, Ministério Público e outros);
- c.3 Cumprimento dos contratos de trabalho;
- c.4 Realização de pagamentos;
- c.5 Participação em programas de promoção à saúde, programas de benefícios, programas de cuidado e prevenção à saúde, entre outros, facultado à vontade do titular;
- c.6 Realização de premiações, eventos, campanhas e pesquisas internas.

7. CONSENTIMENTO

7.1. O consentimento somente poderá embasar atividades de tratamento de dados pessoais em casos excepcionais. Nestes casos, o Encarregado deverá ser consultado para confirmar quanto à exigência de consentimento para a atividade, e a impossibilidade de seu enquadramento em outras bases legais, bem como revisar a forma de coleta do consentimento se aplicável, que deverá observar os pontos a seguir:

- a Manifestação livre: O Titular deve fornecer o consentimento de maneira livre, devendo usufruir do produto ou serviço mesmo que não conceda, salvo casos em que as informações sejam estritamente necessárias para realização do negócio.
- b Manifestação granular: O Titular forneceu o seu consentimento para que fosse realizado o tratamento em situações específicas e determinadas.
- c Manifestação informada: O Titular acessa o aviso de privacidade correspondente a atividade

na qual será sujeitado, antes do fornecimento de sua autorização, garantindo possuir plena ciência da finalidade e dos limites da atividade de tratamento realizada.

- c.1 Ainda, para garantir que o consentimento foi coletado de maneira correta, possibilitando inclusive a demonstração deste fator tanto ao Titular como para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- c.2 Também fica garantindo ao Titular o direito à revogação do consentimento.
- c.3 O Grupo realizará a documentação, o armazenamento e a gestão da autorização concedida, por meio de controle técnico e específico de gestão de consentimento.

8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

8.1. Os dados coletados e tratados pelo Grupo poderão ser compartilhados, internamente e externamente, nas seguintes hipóteses:

- a Com autoridades regulatórias, judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição, ordem judicial ou no cumprimento de obrigação legal/regulatória;
- b De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;
- c Com a Unimed do Brasil para atendimento à normas internas do sistema Unimed;
- d Com outras empresas do Sistema Unimed em atendimentos por intercâmbio;
- e Com empresas parceiras integrantes para fins de concessão de descontos;
- f Com fornecedores de serviços contratados para fins de execução de serviços diversos em nome do Grupo;
- g Com fornecedores de plataformas que viabilizam a gestão dos processos do Grupo;
- h Com a rede credenciada (prestadores do serviço de saúde, como Clínicas, Laboratórios e Hospitais, a fim de garantir o atendimento assistencial);
- i Com clientes pessoa jurídica se limitando aos dados relativos ao contrato;
- j Entre as empresas e recursos próprios pertencentes ao Grupo;
- k Entre departamentos internos do Grupo Unimed Uberlândia.

9. RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

9.1. O armazenamento de dados pessoais será realizado pelo tempo máximo necessário para atendimento da finalidade pretendida e cumprimento de eventuais obrigações legais que regulam determinada atividade de tratamento.

9.2. Eventualmente os dados serão descartados ou anonimizados após o encerramento do tratamento previsto ou do término imposto por determinação legal.

9.3. O armazenamento dos dados se dará da seguinte forma:

- a Dados pessoais em formato físico: O armazenamento de formulários e documentos em papel deve considerar repositórios como armários e gavetas com trancas, acesso físico controlado e monitorado;
- b Dados pessoais em formato eletrônico: O armazenamento de dados pessoais, em especial dados pessoais sensíveis, de criança e adolescente, deve considerar técnicas de pseudoanonimização. Mecanismos de controle e segregação de acessos devem ser empregados para assegurar a confidencialidade dos dados pessoais.

9.4. Os dados coletados serão armazenados em servidores terceiros contratados pelo Grupo localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (cloud computing), o que poderá exigir uma transferência e/ou processamento de dados fora do Brasil.

10. DIREITOS DOS TITULARES

11. O Grupo respeita e garante ao Titular o exercício de seus direitos, tal qual estabelecido pela LGPD. São direitos do titular:

- a a confirmação da existência de tratamento;
- b o acesso aos dados;
- c a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- e a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante requisição expressa pelo Titular;
- f a eliminação dos dados tratados;
- g a obtenção de informações sobre o compartilhamento seus dados;
- h a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- i a revogação de consentimento.

12. Os direitos do titular poderão ser exercidos através do site <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/privacidadededados> ou através do e-mail: privacidade@unimeduberlandia.coop.br.

13. O Grupo se compromete em atender às requisições dentro de prazo razoável, sempre em concordância com as necessidades do Titular e complexidade da requisição.

14. O Titular deve estar ciente que a sua requisição poderá ser legalmente rejeitada, seja por motivos formais (a exemplo de sua incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (cumprimento de obrigação legal ou regulatória).

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. O Grupo adota medidas de segurança rigorosas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados de seus titulares.

15.2. Utilizamos protocolos e tecnologias adequadas com o objetivo de salvaguardar os dados de nossos titulares contra acesso não autorizado, uso indevido ou divulgação, incluindo:

- a Controle de Acessos;
- b Homologação de Ferramentas em Segurança da Informação;
- c Avaliação de Parceiros e Fornecedores;
- d Manutenção de Backup de dados;
- e Antivírus;
- f Criptografia;
- g Firewalls;
- h Treinamento e Conscientização de Colaboradores.

15.3. O Grupo se compromete quanto ao cumprimento de todas as regulamentações pertinentes à privacidade de dados e assume o compromisso com seus titulares em realizar os tratamentos com o mais elevado padrão em proteção de dados.

IV. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

1. Conselho de Administração do Grupo: aprovar a presente Política e suas alterações.

2. Encarregado de Dados (DPO):

- a) Monitorar o cumprimento e a adequação das medidas técnicas e organizacionais adotadas pelo Grupo, bem como o nível de conformidade com as normas de proteção de dados aplicáveis;
- b) Auxiliar quanto ao treinamento e conscientização dos membros do Grupo a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- c) Realizar avaliação de riscos e impactos das atividades de tratamento de dados realizados pelo Grupo e seus Operadores;
- d) Gerenciamento de incidentes de privacidade, garantindo aplicação de medidas corretivas e preventivas;
- e) Responder às requisições, reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências relacionadas aos direitos constantes na LGPD;
- f) Receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou de qualquer outro órgão competente e adotar as providências cabíveis para a devida resposta.

3. Comissão de Gestão de Privacidade e Proteção de Dados:

- a) Prestar suporte ao Encarregado dos Dados (DPO) no âmbito de suas atribuições;

- b Atuar como custodiante dos processos estratégicos para Privacidade e Proteção de Dados Pessoais em todo o Grupo;
- c Participar do processo de análise, classificação e aceite de riscos relativos à Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- d Monitorar e cobrar a implementação das recomendações propostas junto as áreas responsáveis;
- e Atuar como um fórum para discussão e arbitragem de quaisquer situações em desacordo a presente política.

4. Membros: observar e zelar pelo cumprimento da presente Política, e, quando assim se fizer necessário, acionar a área de Gestão de Riscos e Compliance para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.

V. EXCEÇÕES

As exceções, quando aplicáveis, serão tratadas pelo Conselho de Administração do Grupo, respeitadas suas competências.

VI. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Política de Medidas Disciplinares. Em caso de infração às políticas corporativas, o caso deverá ser reportado ao Canal de Conduta, o qual será apurado.

VII. CONFIDENCIALIDADE

Este normativo pertence ao Grupo. É proibida a reprodução no todo ou em parte, bem como a divulgação e/ou disponibilização a quaisquer outras pessoas e/ou empresas, sob qualquer motivo, salvo casos analisados e aprovados pelo Conselho de Administração.

VIII. DOCUMENTOS E REGISTROS RELACIONADOS

Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
Política de Segurança da Informação.
Política de Gestão de Riscos e Controles Internos.
Política de Compliance.
Política de Medidas Disciplinares.

IX. CONCEITOS BÁSICOS

1. Anonimização: técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa.
2. ANPD: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo território nacional.
3. Consentimento: é a autorização expressa do titular dos dados para que a empresa trate seus dados pessoais.

4. Controlador(a): pessoa a quem compete as decisões sobre o tratamento dos dados pessoais.
5. Dados identificados: são todos os dados pessoais, que podem identificar o seu titular pela simples leitura de suas informações, sem necessitar de complementação.
6. Dados identificáveis: são todos os dados pessoais, que podem identificar o seu titular a partir de uma complementação simples de informações.
7. Dados pessoais sensíveis: são dados cujo tratamento pode ensejar a discriminação do seu titular, como por exemplo, origem racial ou étnica, convicções religiosas, exames médicos, dentre outros.
8. Dados pessoais: São informações relativas a uma pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo, mas não limitado a nome, CPF, endereço, número de CNH;
9. Encarregado de dados ou DPO (Data Protection Officer): pessoa responsável pela conformidade das empresas com a LGPD.
10. Finalidade: é o motivo ou objetivo pelo qual a empresa está tratando os dados pessoais do titular.
11. Membros: é quem trabalha na Cooperativa ou em suas Controladas em todos os níveis, incluindo administradores, conselheiros fiscais, integrantes de comitês e comissões, executivos, colaboradores, estagiários e aprendizes.
12. Operador(a): qualquer pessoa física ou jurídica que realize o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
13. Pseudoanonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
14. Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD): documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco.
15. Titular: pessoa a quem os dados pessoais são pertencentes e se referem.
16. Tratamento dos Dados: qualquer operação efetuada sobre dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, físicos ou eletrônicos, tais como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

X. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta política é elaborada e revisada, no mínimo anualmente, por proposta da área de Gestão de Riscos e Compliance e por sugestões encaminhadas pelas áreas envolvidas no processo.

As instruções contidas nesta política são fontes complementares, prevalecendo, em caso de conflito ou divergência, as contidas nos normativos dos órgãos reguladores.

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

XI. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO
04/11/2020	1.0	APROVAÇÃO
	2.0	Unificação das Políticas de Privacidade e de Proteção de dados, com revisão ampla e irrestrita



ANS - n° 38457

