



Atualização: 01 de Agosto de 2021.

1. INTRODUÇÃO

A presente Política tem por finalidade demonstrar o compromisso da

UNIMED PETRÓPOLIS COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO (“Nós”),
com sede na Rua Dom Pedro I, nº 465, Centro, CEP: 25610-020, Petrópolis/RJ.
CNPJ: 28.806.545/0001-09

com a sua privacidade e a proteção dos seus Dados, de forma clara e de acordo com as leis em vigor. Esta Política descreve as principais regras sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais, quando atendemos **Você** em nossas unidades físicas ou por meio dos nossos ambientes virtuais (“Nossos Ambientes”), a exemplo do portal <https://www.unimed.coop.br/web/petropolis>, nossos aplicativos ou com nossa assistente virtual “Ana”.

Para acessar e utilizar das funcionalidades disponíveis em Nossos Ambientes, **Você** declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente dos termos aqui dispostos e conferindo a sua livre e expressa concordância para o Tratamento dos Dados Pessoais de acordo com as condições abaixo especificadas.

Buscamos oferecer-lhe os serviços com a maior eficiência possível e, para isso, nós atualizamos constantemente. Por esse motivo, esta Política poderá sofrer ajustes a qualquer tempo, cabendo a **Você** verificá-la sempre que possível através deste endereço eletrônico.

Havendo qualquer alteração relevante na forma em que tratamos os seus dados pessoais, informaremos a **Você** ou a seu responsável legal as novas condições adicionais através dos meios de contato por **Você** fornecidos.

Ao final do documento há um Glossário para esclarecer eventuais dúvidas sobre as expressões definidas em letra maiúscula.

NOTA ESPECIAL PARA OS REPRESENTANTES LEGAIS

Nós podemos realizar o Tratamento de Dados Pessoais de crianças e adolescentes com idade inferior a 18 anos em Nossos Ambientes, incluindo Dados Pessoais Sensíveis e, portanto, haverá a necessidade de consentimento legal dos pais ou representantes legais para esta finalidade. Os usuários menores de 18 anos não poderão estar registrados nos Nossos Ambientes digitais por sua própria conta e só poderão ser registrados por seus responsáveis legais.

Ainda que no Tratamento dos Dados Pessoais de crianças e adolescentes haja o consentimento, os pais ou representantes legais devem supervisionar as atividades online dos menores de idade em Nossos Ambientes, em especial em nosso site.

As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS

2.1. Como coletamos Dados. Os Dados, incluindo Dados Pessoais, poderão ser coletados quando **Você** os submete, ou quando **Você** interage com Nossos Ambientes e serviços, o que inclui:

Dados Cadastrais (online)

O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo • CPF • Data de nascimento • Gênero • Telefone/Celular • E-mail • Número do CNPJ • Número do Contrato com o Cliente PJ • Número da carteirinha 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Identificar e autenticar Você ao verificar os resultados de exames e em agendamentos online. (ii) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e do cumprimento contratual com nossos serviços terceirizados, exigidas por órgãos de saúde. (iii) Solicitar autorização de realização de exame e/ou consulta. (iv) Possibilitar o acesso e uso dos recursos e funcionalidades dos Nossos Ambientes e atreladas aos nossos serviços, a exemplo de emissão de 2ª via de boleto, desbloqueio de cartão, emissão de demonstrativo IRPF, dentre outros. (v) Garantir a portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado por Você, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. (vi) Ampliar nosso relacionamento, Informar Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para Você.

Dados cadastrais (presencial)

O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo • RG • CPF • Registro no Conselho Profissional para médicos, fisioterapeutas e outros profissionais de saúde • Data de nascimento • Idade • Gênero • Profissão • Naturalidade • Nacionalidade • Endereço residencial • Telefone/Celular/Telefone de recado • E-mail • Número do cartão do plano de saúde Unimed Petrópolis • Número do beneficiário do plano de saúde • Nome Social 	<ul style="list-style-type: none"> (vii) Identificar e autenticar Você ao utilizar-se de nossas unidades de atendimento, consulta, internação e pronto socorro. (viii) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas por órgãos de saúde. (ix) Dar entrada a solicitações e atendimentos presenciais nas unidades de atendimento ao cliente e no hospital, na unidade de internação e ambulatório particular, oncologia, triagem e para abertura de fichas e internação dos pacientes. (x) Solicitar autorização de realização de exame e/ou consulta junto ao convênio médico. (xi) Possibilitar o acesso e uso dos recursos e funcionalidades dos Nossos Ambientes e atreladas aos nossos serviços, a exemplo de emissão de 2ª via de boleto, desbloqueio de cartão, emissão de demonstrativo IRPF, dentre outros. (xii) Conferir todo o seu histórico como cliente Unimed Petrópolis, em relação aos seus pedidos, exames e consultas.

<ul style="list-style-type: none"> • Estado civil • Nome da mãe • Nome do pai • Nome do cônjuge • Para menores de idade, o RG dos responsáveis é solicitado também 	<p>(xiii) Ampliar nosso relacionamento, informando Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para Você.</p> <p>(xiv) Simular a cotação dos planos de saúde ofertados que mais combinam com Você e com sua família.</p> <p>(xv) Permitir o fornecimento de serviços mais personalizados e adequados às suas necessidades.</p> <p>(xvi) Proteger Você no que diz respeito à prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.</p>
---	---

Dados de Saúde

O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Laudos médicos • Requisições de consultas/exames • Históricos de consultas/exames • Informações genéticas • Informações de comorbidades preexistentes • Atestado de afastamento de trabalho e óbito 	<p>(i) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas por órgãos de saúde.</p> <p>(ii) Autorizar de realização de exame e/ou consulta.</p> <p>(iii) Acompanhar todo o seu histórico como cliente Unimed Petrópolis, em relação aos seus pedidos, exames e consultas etc.</p>

Dados Biométricos

O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Biometria 	<p>(i) Identificar e autenticar Você.</p> <p>(ii) Cumprir com as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas por órgãos de saúde.</p> <p>(iii) Autorizar de realização de exame e/ou consulta.</p> <p>(iv) Proteger Você no que diz respeito à prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.</p>

Dados de Identificação de Familiares e Visitantes

O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Nome completo • RG • CPF • Data de nascimento • Idade • Gênero • Profissão 	<p>(i) Identificar e autenticar qualquer pessoa que se identifique como seu familiar, visitante ou acompanhante.</p>

Dados de Identificação Digital	
O que coletamos?	Para que coletamos?
<ul style="list-style-type: none"> • Endereço IP e Porta Lógica de Origem • Dispositivo (versão do sistema operacional) • Geolocalização • Registros de data e horário de cada ação que Você realizar • Quais telas Você acessou • ID da sessão • Cookies • Imagens em vídeo capturadas em CCTV 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Identificar e autenticar Você. (ii) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pela Lei n.º 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”). (iii) Monitoramento de segurança dos Nossos Ambientes em prol da sua e da nossa segurança.

2.1.1. Você declara-se ciente que *dados* adicionais podem ser coletados quando **Você** faz uso do aplicativo **Unimed Cliente** desenvolvido pela Unimed do Brasil, no qual são oferecidos serviços e funcionalidades para os nossos clientes.

2.2. Dados necessários. Muitos de nossos serviços dependem diretamente de alguns Dados informados na tabela acima, principalmente Dados Cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses Dados, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços à **Você**.

2.3. Dados Pessoais Sensíveis. Para os a correta prestação dos serviços de saúde, **Você** precisará prestar informações ou apresentar documentos que sejam considerados Dados Pessoais Sensíveis. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses Dados, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços à **Você**.

2.4. Atualização e Veracidade dos Dados. **Você** é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos Dados que **Você** fornece ou pela sua desatualização. Fique atento pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

2.4.1. Da mesma forma, Nós não somos obrigados a tratar quaisquer dos seus Dados se houver razões para crermos que tal tratamento possa nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se os Nossos Ambientes estiverem sendo utilizados para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

2.5. Base de Dados. A base de dados formada por meio da coleta de Dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta Política.

2.6. Uso de Cookies. Com o intuito de melhorar a sua navegabilidade e experiência em Nossos Ambientes, fazemos o uso de *Cookies*, que consistem em arquivos digitais em formato de texto coletados e armazenados durante a sua navegação. Para conhecer detalhe sobre os *Cookies* que coletamos e porque coletamos, acesse nossa Política de *Cookies*, disponível [aqui](#).

2.6.1. Além dos *Cookies*, Nós podemos utilizar outras tecnologias para tornar a sua experiência em Nossos Ambientes muito mais eficiente, as quais respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

2.6.2. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

3. COMO COMPARTILHAMOS DADOS E INFORMAÇÕES

3.1. Hipóteses de compartilhamento dos Dados. Os Dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados, sempre respeitando o envio do mínimo de informações necessárias para atingir as finalidades:

- (i) Com empresas parceiras e prestadores de serviços necessários à execução dos nossos serviços, sempre exigido o cumprimento por tais empresas das diretrizes de segurança e proteção de dados;
- (ii) Com as demais empresas e cooperativas integrantes do Sistema Unimed, em especial a Unimed do Brasil, para viabilizar a prestação dos serviços e permitir transações administrativas, mediante a adoção de medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança e a proteção de dados
- (iii) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- (iv) De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.

3.2. Anonimização de Dados. Para as finalidades estatísticas relativas às características qualitativas e quantitativas gerais do público que frequenta os Nossos Ambientes, os dados fornecidos por **Você** poderão ser compartilhados de forma anonimizada, isto é, de forma que não possibilite a sua identificação.

4. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS

4.1. Medidas que tomamos. Nós empregamos os melhores esforços para manter a privacidade e a segurança das informações por meio da adoção de medidas de segurança técnicas, físicas e administrativas:

- i. medidas técnicas, como por exemplo transmissão de dados pessoais por meio de página de internet segura, armazenamento de dados em meios eletrônicos que mantêm altos padrões de segurança, utilização de sistema cujo acesso é controlado;
- ii. medidas físicas, tais como acesso restrito a pessoas autorizadas mantidos em instalações que incluem, uso de ferramentas de segurança de mercado; e
- iii. medidas administrativas, incluindo a adoção de Políticas e Normas de Segurança, treinamentos/conscientização de colaboradores, acordos de confidencialidade.

4.2. Compartilhamento de senhas. **Você** também é responsável pelo sigilo de seus Dados Pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política e pode comprometer a segurança dos seus Dados e dos Nossos Ambientes.

4.3. Cuidados que Você deve tomar. É muito importante que **Você** proteja seus Dados contra acesso não autorizado ao seu computador ou celular, conta ou senha quando estiver em Nossos Ambientes digitais, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. **Nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) ou ainda links para eventuais downloads.** Nossos e-mails têm a finalidade de trazer informações sobre os serviços que prestamos e demais informações que **Você** requisitou.

4.4. Acesso aos Dados Pessoais, proporcionalidade e relevância. Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio,

além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

4.5. Links externos. Quando **Você** utilizar Nossos Ambientes, **Você** poderá ser conduzido, via *link* a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Privacidade e Tratamento de Dados.

4.5.1. Caberá a **Você** ler a Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora do nosso ambiente, sendo de sua responsabilidade aceitá-la ou rejeitá-la. Nós não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de terceiros e nem pelo conteúdo de quaisquer *websites* ou serviços ligados à ambientes que não os nossos.

4.5.2. Serviços de parceiros. Nós possuímos parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites que podem ser acessados a partir dos Nossos Ambientes. Os Dados fornecidos por **Você** a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

4.6. Processamento por terceiros sob nossa diretriz. Caso empresas terceirizadas realizem o Tratamento em nosso nome de quaisquer Dados Pessoais que coletamos, as mesmas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

4.7. Comunicação por e-mail. Para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um e-mail para **Você** podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível. É importante **Você** ficar atento, pois os e-mails são enviados somente pelo domínio: unimedpetropolis.coop.br.

5. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

5.1. Os Dados Pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo que segue a tabela abaixo:

PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Dados cadastrais	
5 anos após o término da relação	Art. 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor
Dados de saúde armazenados em prontuário (Dados Pessoais Sensíveis)	
20 anos após o último registro em prontuário	Art. 6º da Lei nº 13.787/2018
Dados de identificação digital	
6 meses	Art. 15, Marco Civil da Internet
Outros dados	
Enquanto durar a relação e não houver pedido de apagamento ou revogação de consentimento	Art. 9, Inciso II da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

5.2. Prazos de armazenamento superiores. Poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por prazo maior nas hipóteses em que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos.

Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores 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 destes Dados fora do Brasil.

5.3. Registros de gravação. Também podemos manter registros de gravações de CCTV por períodos curtos em acordo com nossas políticas de segurança e monitoramento de ambientes físicos para proteger **Você**, nossos colaboradores e Nossos Ambientes.

6. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

6.1. Seus Direitos básicos. **Você** poderá solicitar a confirmação da existência tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, por meio dos Canais de Atendimento.

6.2. Limitação, oposição, portabilidade e exclusão de dados. Pelos Canais de Atendimento, **Você** poderá também requerer:

- (i) A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- (i) Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais;
- (ii) A portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de nossa atuação; ou
- (iii) Solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados por Nós.

6.2.1. Se **Você** retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos Nossos Ambientes e serviços, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para **Você**.

6.2.2. Caso **Você** solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, pode ocorrer que os Dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, (ii) estudo por órgão de pesquisa, e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei). Em todos os casos mediante a anonimização dos Dados Pessoais, desde que possível.

6.2.3. Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

7. INFORMAÇÕES SOBRE ESSA POLÍTICA

7.1. Inaplicabilidade. Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

7.2. Comunicação Eletrônica. **Você** reconhece que toda comunicação realizada por Nós por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital. Também são válidas, eficazes e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços que prestamos, aos seus Dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, sendo exceção apenas o que essa Política prever como tal.

7.3. Canais de Atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes nesta Política, **Você** poderá entrar em contato diretamente com o nosso Encarregado, disponível através do e-mail dpo@unimedpetropolis.coop.br.

7.4. Lei aplicável e foro. Essa Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

7.4.1. **Você**, caso não possua domicílio no Brasil e em razão dos nossos serviços serem oferecidos apenas em território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em

havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca de Petrópolis, Estado do Rio de Janeiro.

8. GLOSSÁRIO

8.1. Para os fins desta Política, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

- (i) **Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do Tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- (ii) **Autoridade Nacional de Proteção de Dados:** órgão do Governo responsável por zelar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (iii) **CCTV:** “Closed Circuit Television” ou “Circuito Fechado de Televisão”, em tradução livre. Sistema de monitoramento e vigilância por câmera que remete as imagens em tempo real para um gravador de vídeo e/ou central de monitoramento através de sistema cabeado ou por IP.
- (iv) **Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- (v) **Conta de Acesso:** Credencial necessária para utilizar ou acessar as funcionalidades dos Nossos Ambientes.
- (vi) **Cookies:** Pequenos arquivos enviados pela Plataforma, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil. Para acesso a demais informações, acesse nossa Política de *Cookies*, clicando [aqui](#).
- (vii) **Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas através dos Nossos Ambientes.
- (viii) **Dados Pessoais:** Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.
- (ix) **Dados Pessoais Sensíveis:** Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.
- (x) **Decisões unicamente automatizadas:** Tratam-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- (xi) **Encarregado (Data Protection Officer -DPO):** Pessoa indicada por Nós para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- (xii) **ID de Sessão:** Identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso aos Nossos Ambientes.
- (xiii) **IP:** Abreviatura de *Internet Protocol*. É conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos usuários na Internet.
- (xiv) **Titular dos Dados:** pessoa física a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento.

- (xv) **Tratamento:** Toda operação realizada com Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis, como as que se referem 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.
- (xvi) **Unimed do Brasil:** UNIMED DO BRASIL CONFEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 48.090.146/0001-00, com sede na Alameda Santos, n.º 1.827, Cerqueira César, São Paulo/SP, CEP 01.419-909.
- (xvii) **Você:** aquele que é o Titular do dado pessoal, ou seja, os visitantes dos Nossos Ambientes e demais usuários da internet.