Política de **Privacidade**

Unimed Grande Florianópolis

ANS – Nº 36044-9

1 Objetivo

Estabelecer as diretrizes de monitoramento contínuo no que se refere a privacidade de dados pessoais.

Esta versão retrata apenas o tratamento dos dados pessoais realizado a partir do site da Unimed Grande Florianópolis.

2 Abrangência

Todas as áreas de negócio da Unimed Grande Florianópolis e demais empresas do Grupo UGF. A Política de Privacidade também se aplica a todos os cooperados, colaboradores e prestadores.

3 Documentos de referência

- PL-S11-01 – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- Lei Geral de Proteção de Dados – Lei n.º 13.709/2018

4 Diretrizes

Declaração de privacidade

A Unimed Grande Florianópolis, alicerçada no propósito de cuidar das pessoas, está comprometida não só com a saúde, mas com a proteção dos dados pessoais. Para tal, implementamos um programa que visa a conformidade de nossas operações de tratamento de dados, com a legislação de proteção de dados pessoais.

Desta forma, a mesma se compromete a garantir o direito à efetiva proteção, segurança e privacidade dos dados pessoais.

Sinta o Nosso Jeito de Cuidar em cada detalhe da política de privacidade.

Coleta dos dados pessoais

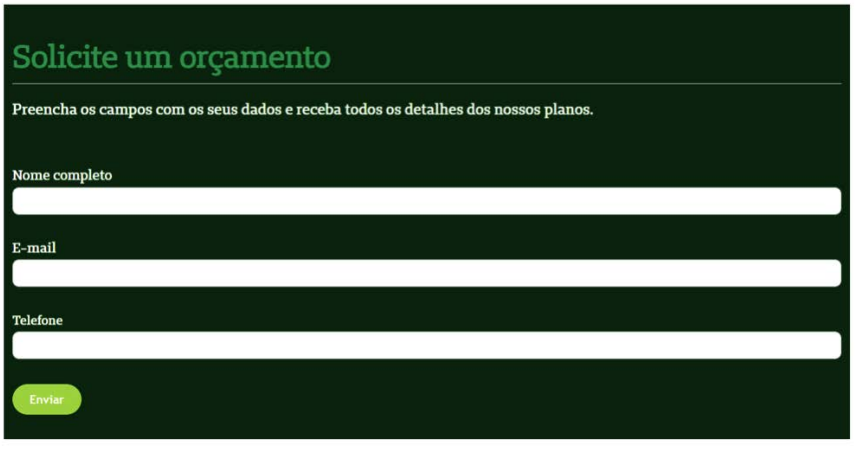
A Unimed Grande Florianópolis coleta o mínimo necessário de dados pessoais para desempenhar as suas atividades. A partir do nosso site, coletamos os seguintes dados:

Contratação Plano de Saúde Online – Pessoa Física

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Contratação Online Pessoa Física	Unidade da Federação, cidade, idade do titular e dos dependentes (se houver), CPF, nome e e-mail do titular	Contratação de Plano de Saúde	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

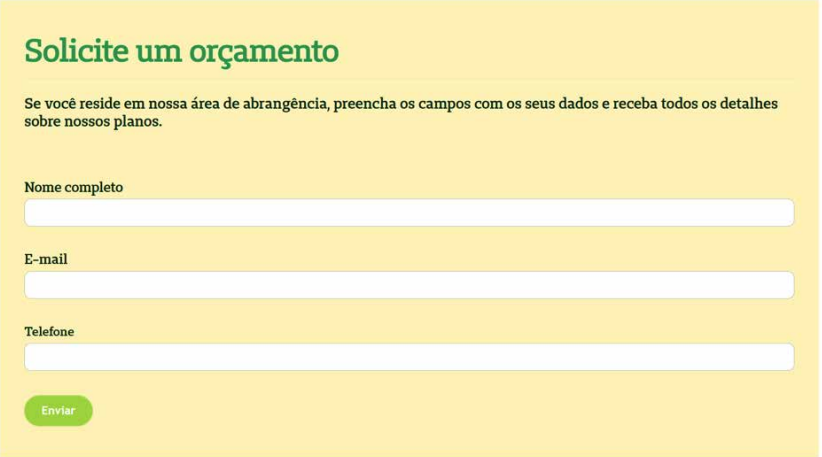
Contratação Plano de Saúde Online – Pessoa Jurídica

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Contratação Online Pessoa Jurídica	Nome completo, e-mail e telefone	Contratação de Plano de Saúde	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



Solicitação de orçamento de Plano de Saúde – Pessoa Física

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Solicitação de orçamento Pessoa Física	Nome completo, e-mail e telefone	Solicitação de orçamento de Plano de Saúde	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

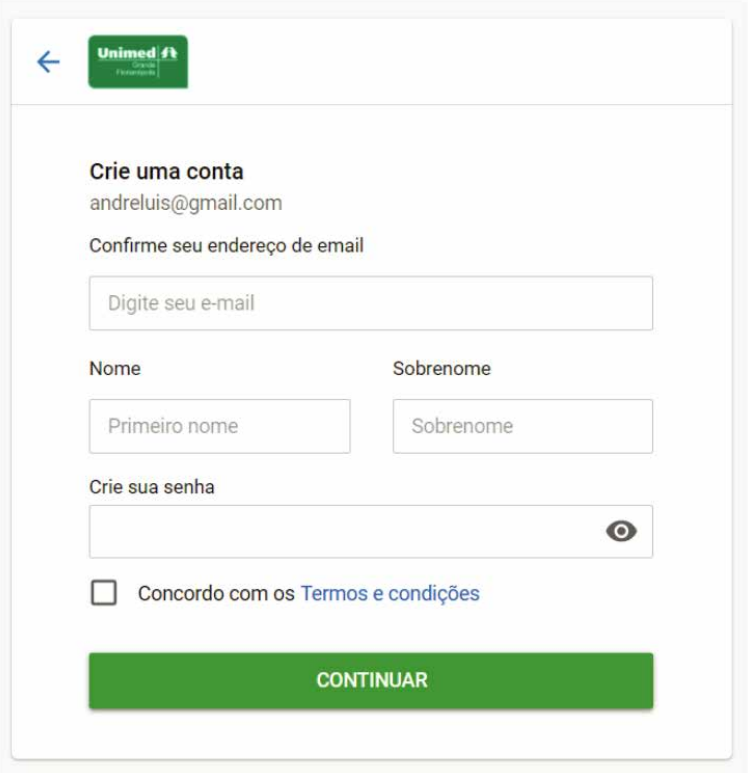


Ouvidoria

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Ouvidoria	Tipo do cliente (Unimed, Outros Clientes, Particular), número do protocolo de atendimento, código do cartão, nome completo, CPF, telefone, e-mail	Representar os interesses dos clientes na busca de soluções, como um canal de atendimento recursal, responsável por tratar situações dos nossos serviços, que já passaram por canais convencionais	Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

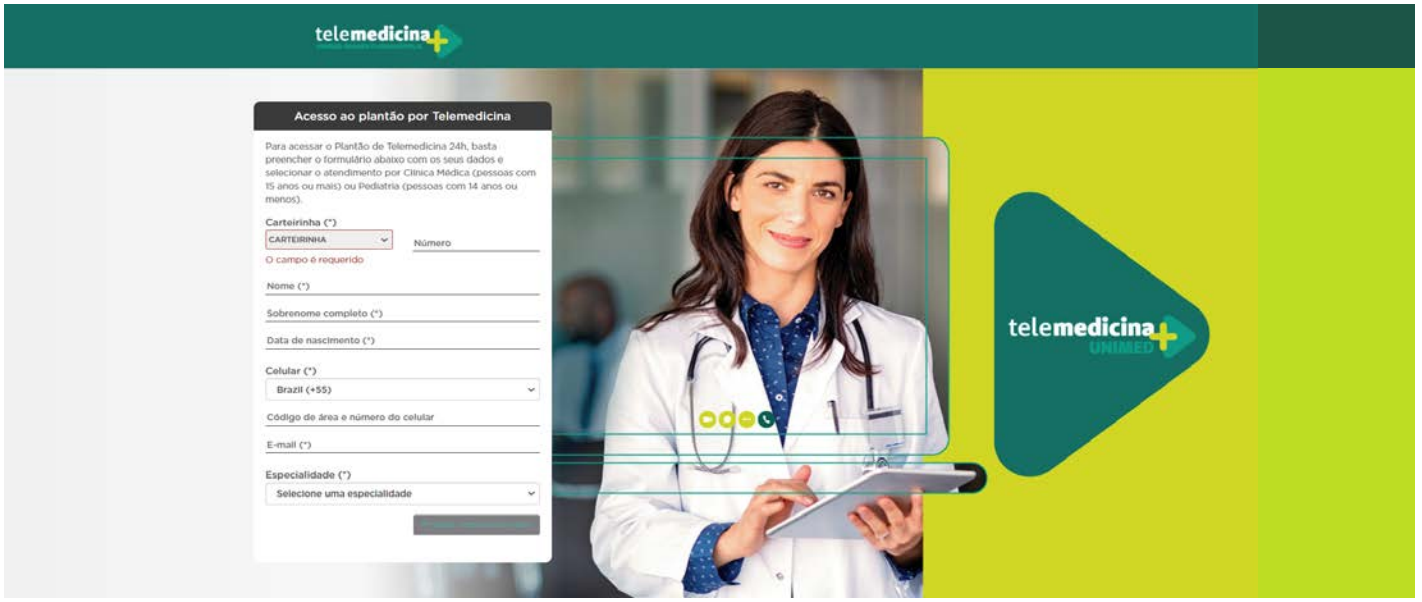
Portal do Candidato (site Kenoby)

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Portal do Candidato	E-mail, nome, sobrenome	Participação do Processo Seletivo da Unimed Grande Florianópolis	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



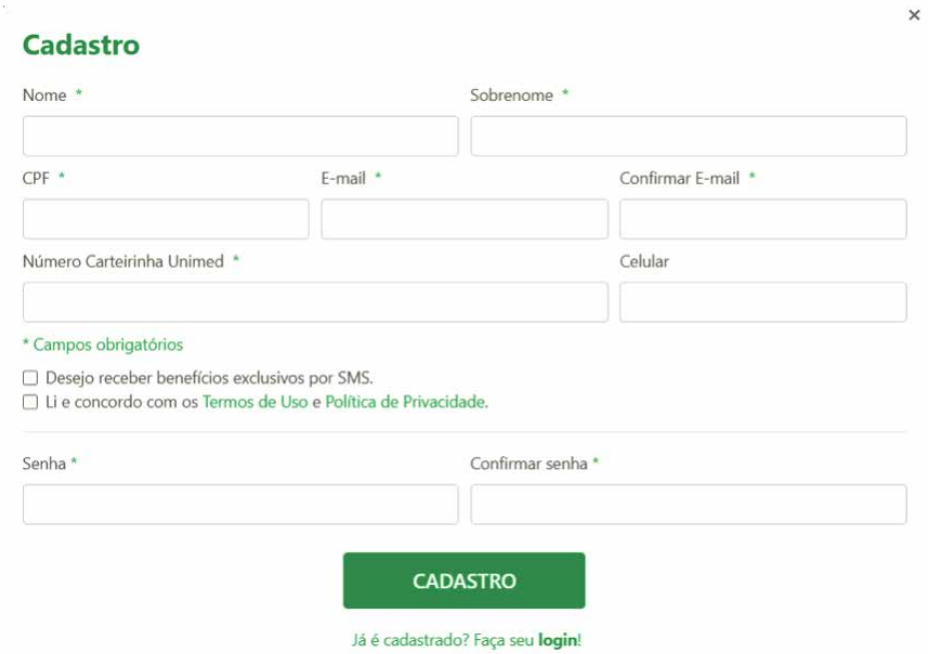
Telemedicina

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Telemedicina Acesso ao plantão por Telemedicina	Nome, CPF, data de nascimento, número da carteira do plano de saúde, celular, e-mail, dados de saúde, acesso a prontuário médico, resultados de exames de diagnóstico e terapia, prescrições médicas, imagem e voz	Realização de consulta médica	Tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária



Meu Clube Unimed

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Meu Clube Unimed	Nome, sobrenome, CPF, e-mail, número carteirinha Unimed, telefone celular	Oferta de benefícios e convênios exclusivos para os participantes Unimed Florianópolis em diversos estabelecimentos	Consentimento

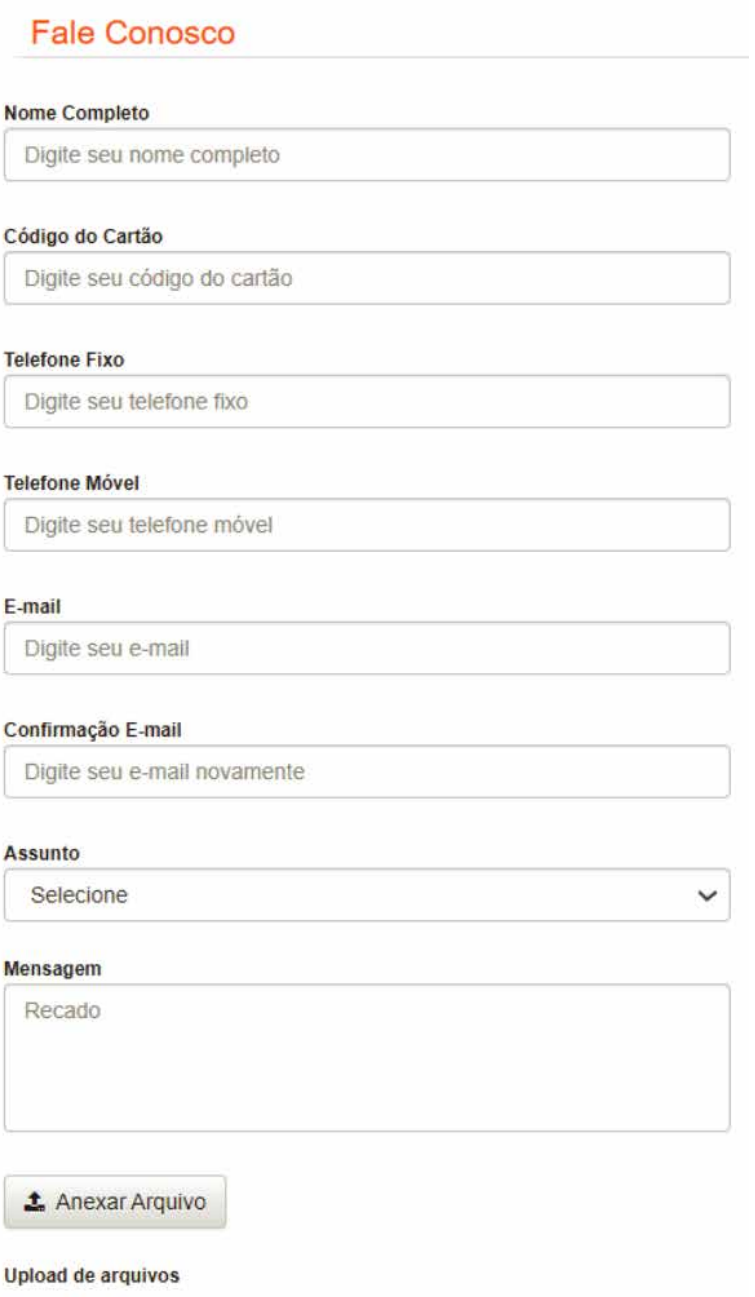


Atendimento Online

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Atendimento Online	Nome, sobrenome, CPF, e-mail, número carteirinha Unimed, telefone celular	Atendimento e prestação de esclarecimentos sobre o plano de saúde com a Unimed Grande Florianópolis. (Canal disponível 24 horas)	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

Fale Conosco

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Fale Conosco	Nome completo, código do cartão, telefone fixo, telefone móvel, e-mail	Para envio de dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações	Consentimento



Movimento Unimed

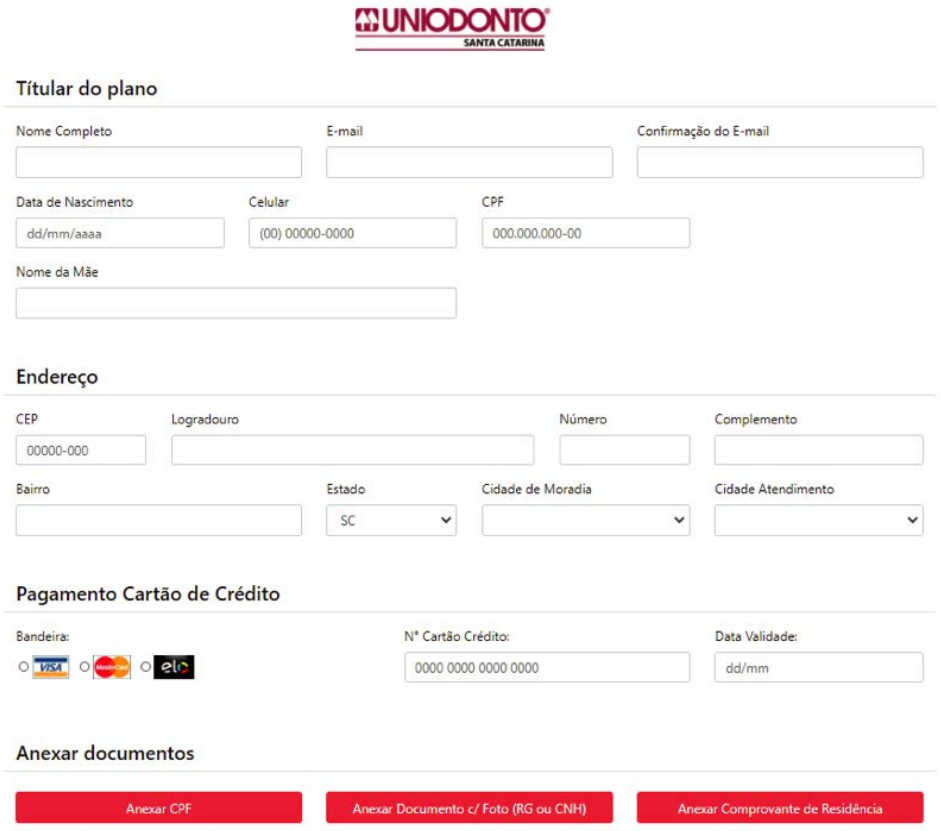
Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Movimento Unimed	Nome completo, número da carteirinha, informação de contato (e-mail, telefone ou whatsapp)	Para o fornecimento de maiores informações acerca dos programas do Movimento Unimed	Consentimento

Movimento Unimed – Curso de Gestantes

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Movimento Unimed – Curso de Gestantes	Primeiro nome, sobrenome, e-mail, CPF, telefone, número da carteirinha, data provável do parto, nome completo do acompanhante, contato whatsapp	Inscrição no curso de gestantes – movimento Unimed	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

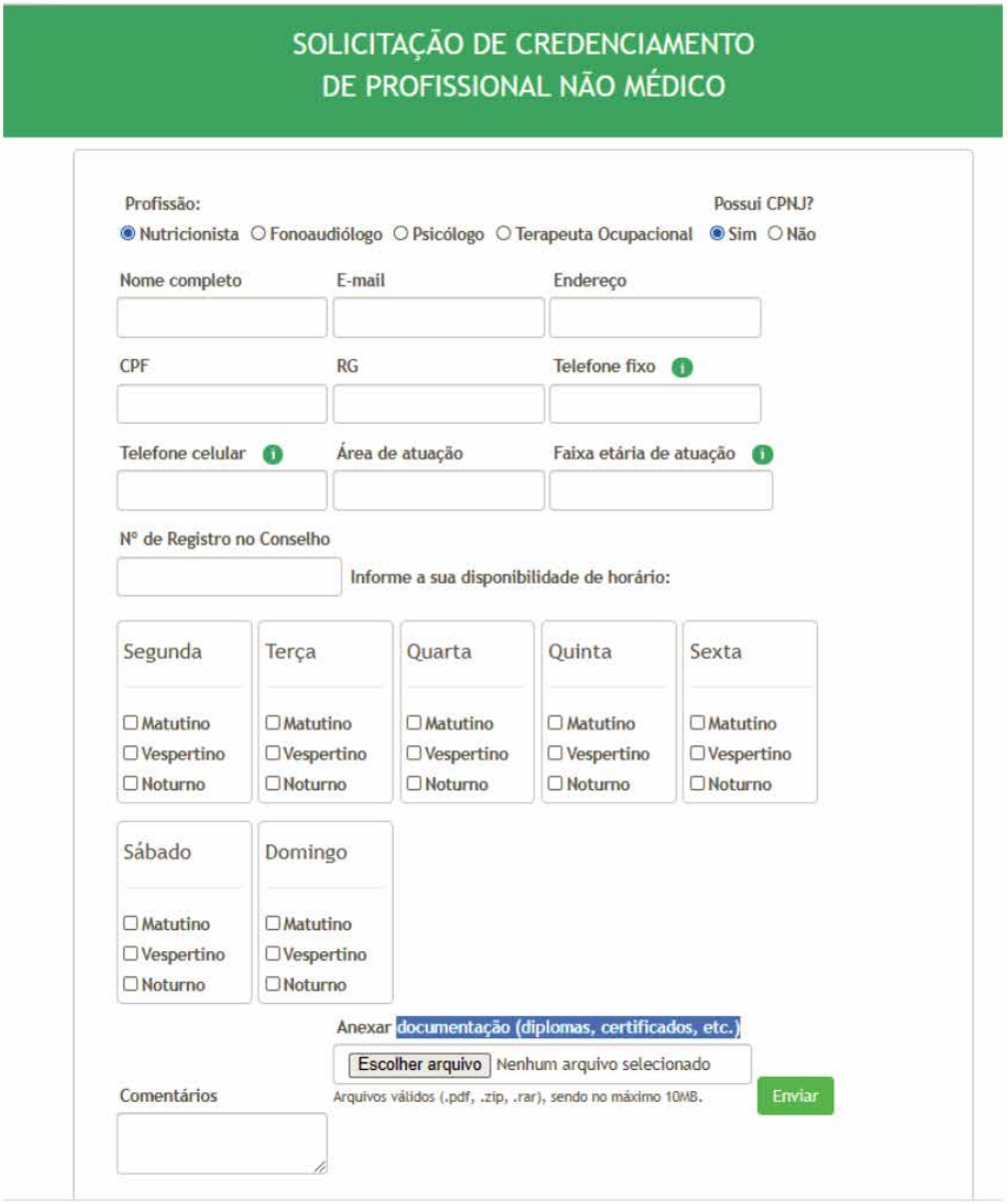
Contratação Uniodonto Santa Catarina – Pessoa Física

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Contratação Uniodonto Santa Catarina – Pessoa Física	Nome completo, e-mail, data do nascimento, CPF, telefone, nome da mãe, endereço completo, dados cartão crédito, documentos (CPF, RG e comprovante de residência)	Contratação Uniodonto – Pessoa Física	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



Solicitação de credenciamento de profissional não médico

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Solicitação de credenciamento de profissional não médico	Profissão, nome completo, e-mail, endereço, CPF, RG, telefone fixo, telefone celular, nº de registro no conselho, documentação (diplomas, certificados etc.)	Solicitação de credenciamento	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



SOLICITAÇÃO DE CREDENCIAMENTO
DE PROFISSIONAL NÃO MÉDICO

Profissão: Possui CPNJ?

Nutricionista Fonoaudiólogo Psicólogo Terapeuta Ocupacional Sim Não

Nome completo | E-mail | Endereço

CPF | RG | Telefone fixo

Telefone celular | Área de atuação | Faixa etária de atuação

Nº de Registro no Conselho

Informe a sua disponibilidade de horário:

Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Matutino	Matutino	Matutino	Matutino	Matutino
Vespertino	Vespertino	Vespertino	Vespertino	Vespertino
Noturno	Noturno	Noturno	Noturno	Noturno

Sábado	Domingo
Matutino	Matutino
Vespertino	Vespertino
Noturno	Noturno

Anexar documentação (diplomas, certificados, etc.)

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

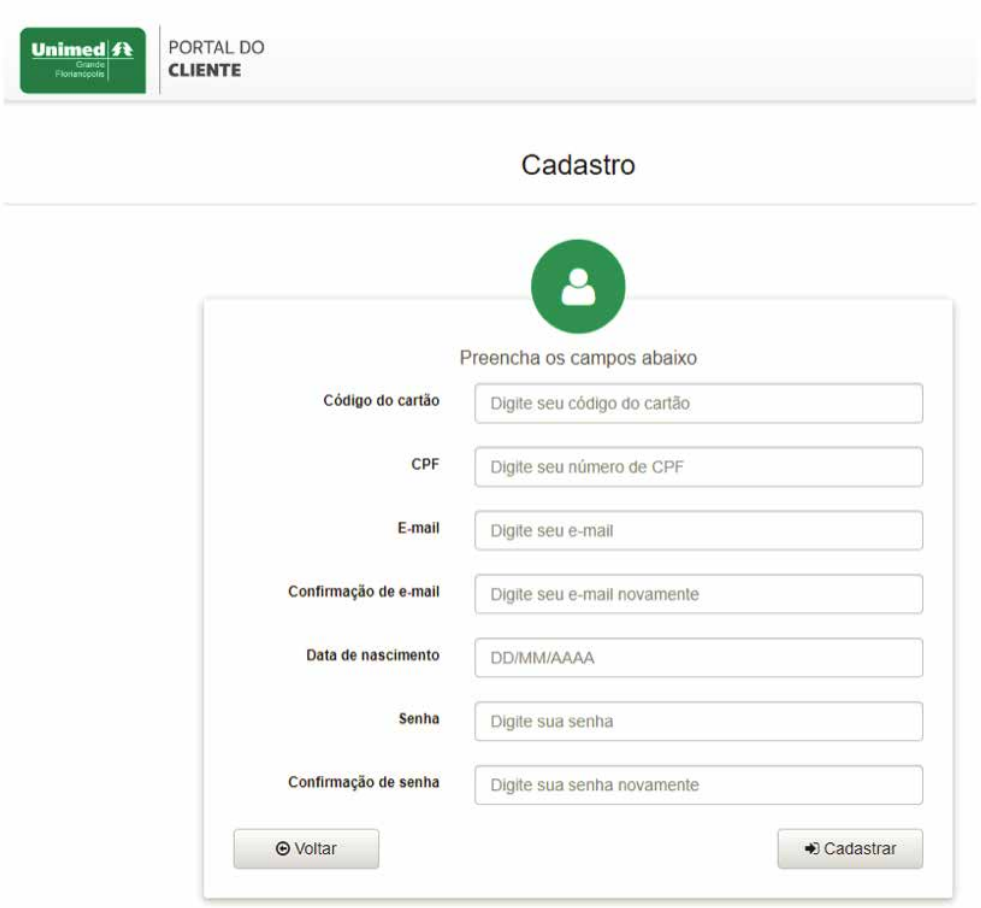
Arquivos válidos (.pdf, .zip, .rar), sendo no máximo 10MB.

Enviar

Comentários

Cadastro – Portal do Cliente

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cadastro – Portal do Cliente	Código do cartão, CPF, e-mail, data de nascimento, nome completo, e-mail, senha	Solicitação de cadastramento no Portal do Cliente	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

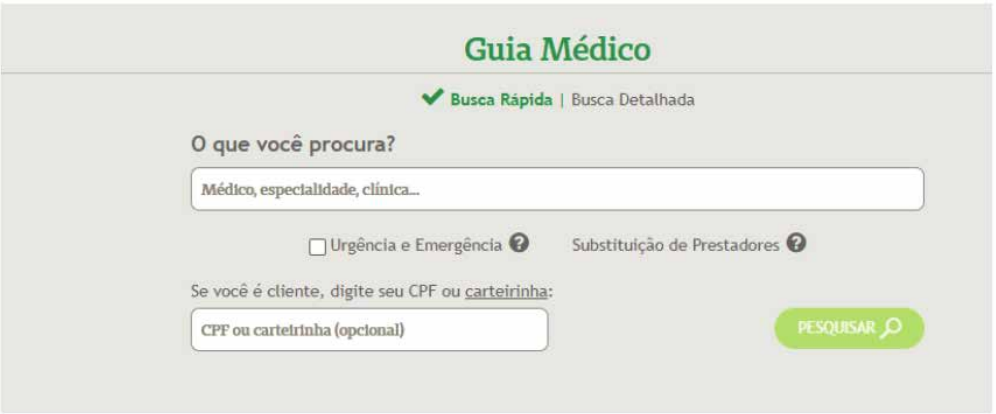


Parcelamento da Mensalidade

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Parcelamento da Mensalidade	Número da carteirinha, CPF do titular, dados do cartão de crédito	Solicitação de parcelamento da mensalidade	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados

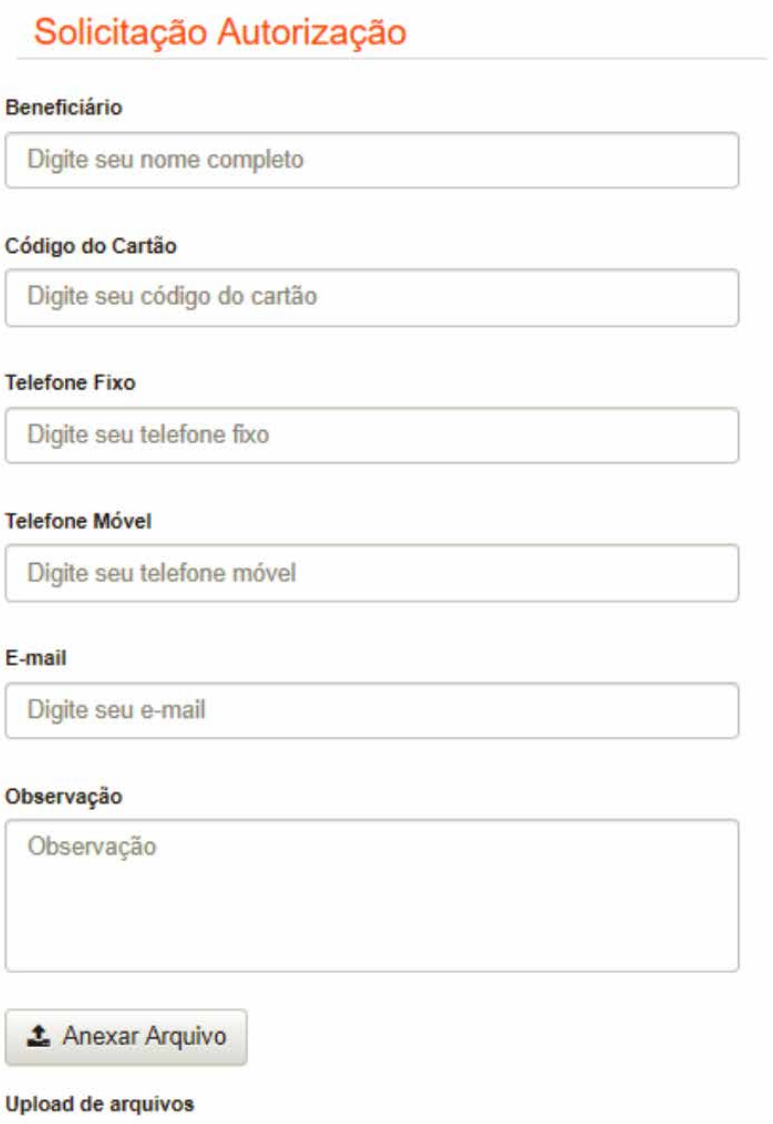
Rede Assistencial

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Rede Assistencial	Modalidade de consulta, CPF, número da carteirinha Unimed	Consulta Guia Médico	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



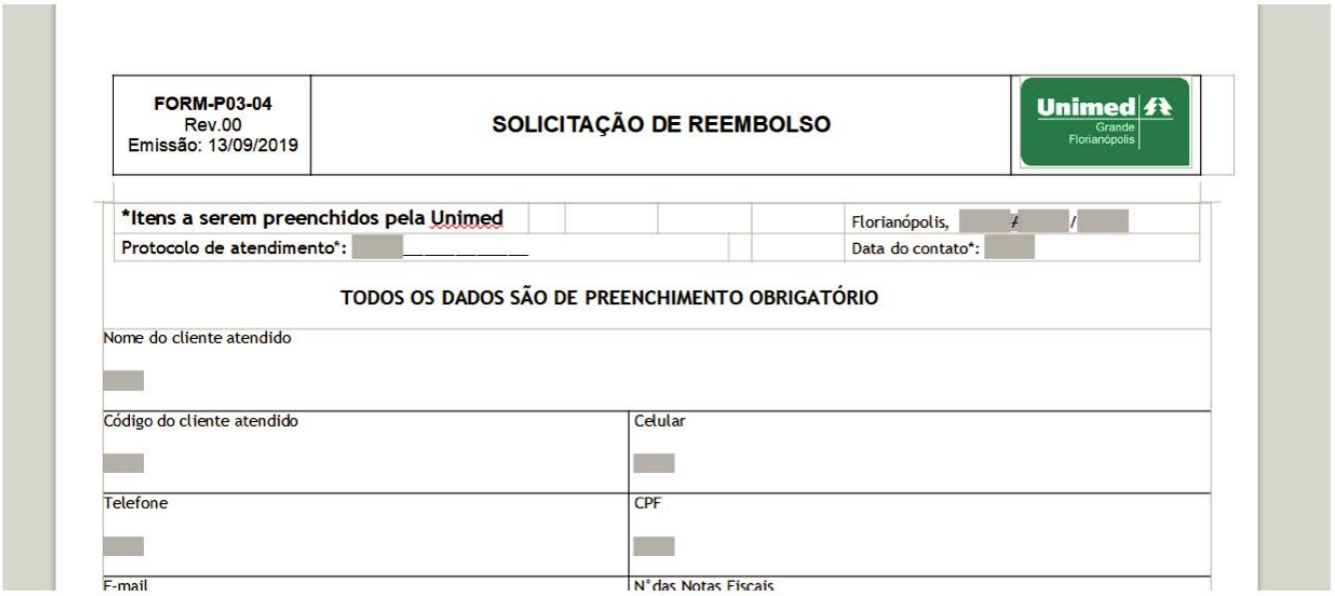
Clientes outras Unimeds – Autorização de exames / procedimentos

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente Unimed de outra região	Nome completo, código do cartão, telefone fixo, telefone móvel, e-mail, documentos	Solicitar autorização de exames e procedimentos	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



Clientes outras Unimeds – Solicitação Reembolso

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente Unimed de outra região	Nome do cliente, código do cliente, telefone celular, telefone fixo, CPF, e-mail, endereço, motivo do procedimento, dados bancários, documentos	Solicitar reembolso de exames e procedimentos	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados



FORM-P03-04 Rev.00 Emissão: 13/09/2019	SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO	Unimed Grande Florianópolis

*Itens a serem preenchidos pela Unimed

Florianópolis, ___/___/___

Protocolo de atendimento*: _____

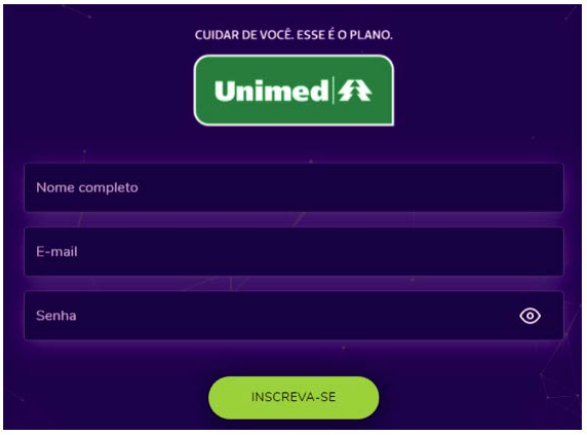
Data do contato*: ___

TODOS OS DADOS SÃO DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO

Nome do cliente atendido	
Código do cliente atendido	Celular
Telefone	CPF
E-mail	Nº das Notas Fiscais

Unimed Conecta

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Unimed Conecta	Nome completo, e-mail, senha, telefone celular, cidade, relação com Unimed	Inscrição para evento	Consentimento



Viver Bem

	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Viver Bem	Nome completo, e-mail	Cadastro para receber novidades e notícias	Consentimento

Videomonitoramento

	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Vídeo monitoramento	Imagens de pessoas nos ambientes físicos da Cooperativa, data, hora e local	Para a segurança das pessoas e dos ambientes físicos da cooperativa	Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro

Armazenamento dos dados pessoais

Os dados pessoais armazenados pela Unimed Grande Florianópolis permanecem retidos por um prazo que poderá variar de acordo com a finalidade do tratamento dos dados pessoais.

Por respeitarmos o direito à privacidade da informação, periodicamente, a cada 12 meses, revisamos a nossa base de dados, para saber se as informações registradas ainda são necessárias, para o alcance da finalidade, inicialmente, pretendida.

Após esse prazo, eliminamos os dados pessoais da nossa base de dados, a não ser que, justificadamente, os mesmos possam ser anonimizados, sem prejuízo das regulamentações que tratam acerca do tema, em especial, no que diz respeito ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

Compartilhamento dos dados pessoais

A Unimed Grande Florianópolis atua em parceria com outras Unimeds, empresas parceiras e fornecedores, autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros. Assim, poderá compartilhar informações:

- Com outras Unimeds, constituídas ou atuantes em qualquer Estado do Brasil, por meio do Sistema de Intercâmbio.
- Com empresas parceiras e fornecedores, na prestação dos serviços voltados ao Titular.
- Com autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros, para a proteção dos interesses da Unimed Grande Florianópolis em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais e processos administrativos.
- Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

Sympla

Solução para a gestão de eventos online – a Unimed Grande Florianópolis utiliza esta plataforma para a publicidade e inscrição de participantes no Movimento Unimed. **Acesse aqui**.

A política de privacidade (e demais políticas) do SYMPLA pode ser acessada **aqui**.

Hybri

Solução para a gestão de eventos online – a Unimed Grande Florianópolis está utilizando esta ferramenta para a publicidade e inscrição de participantes no Unimed Conecta. **Acesse aqui**.

Atento

Plataforma que oferece soluções para relacionamento com o cliente – a Unimed Grande Florianópolis está utilizando esta ferramenta para atendimento e prestação de esclarecimentos sobre o plano de saúde com a Unimed Grande Florianópolis (canal disponível 24 horas). **Acesse aqui**.

Uniodonto

Cooperativa Odontológica. A política de privacidade da Uniodonto pode ser acessada **aqui**.

DOC24

Solução para atendimentos assistenciais via telemedicina – a Unimed Grande Florianópolis está utilizando esta ferramenta para realização de consultas pelos beneficiários de planos de assistência à saúde. **Acesse aqui**.

Google Analytics

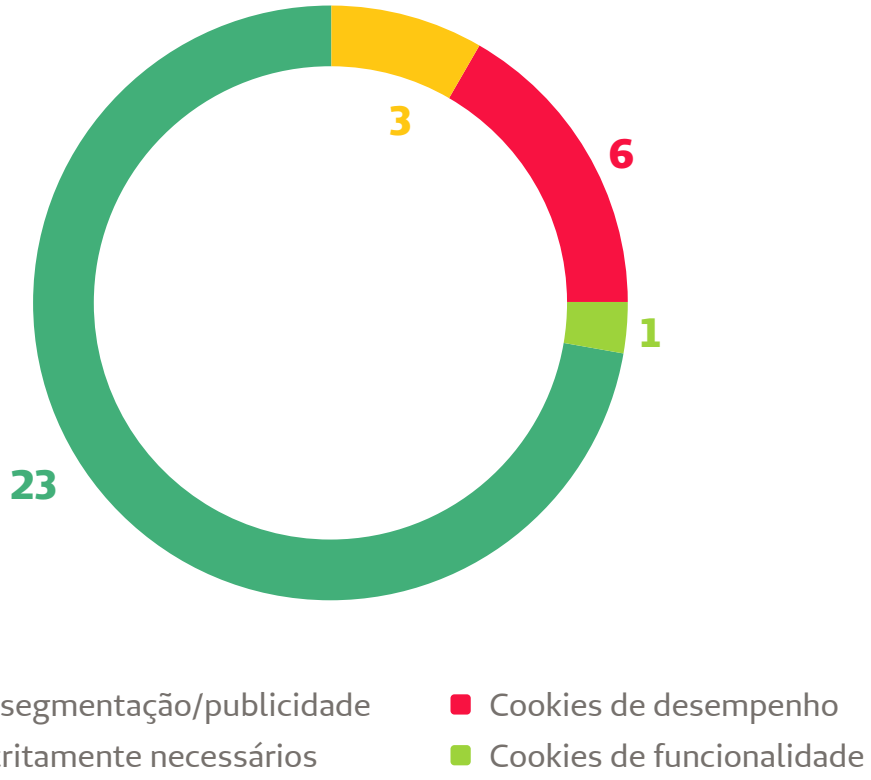
O Google Analytics é um serviço de web analytics que identifica padrões de navegação de nosso site e gera relatórios estatísticos a respeito destas atividades, de forma que possamos aprimorar as atividades desempenhadas pela Unimed Grande Florianópolis.

A política de privacidade do Google pode ser acessada **aqui**.

Cookies

Um cookie é um pequeno arquivo de texto utilizado pelo nosso site, quando visitado por um usuário, com o objetivo de permitir um funcionamento adequado da plataforma, obter informações mais precisas e otimizar nossas campanhas de marketing e publicidade.

A Unimed Grande Florianópolis utiliza os seguintes tipos de cookies:



Para a classificação de cookies, empregamos o sistema de classificação proposto e desenvolvido pela Câmara de Comércio Internacional do Reino Unido (ICC), conforme segue:

Cookies estritamente necessários (strictly necessary cookies)

Essenciais para permitir a navegação no site e utilização de recursos e funcionalidades, como o acesso a áreas seguras do site. Sem estes cookies, funcionalidades básicas, tais como carrinho de compras ou faturamento eletrônico, não podem ser fornecidos.

Cookies de desempenho (performance cookies)

Coletam informações sobre como os usuários utilizam e navegam no site, por exemplo: quais páginas os usuários acessam com mais frequência, e se recebem mensagens de erro de páginas da web. Esse tipo de cookie não coleta informações que identificam um usuário. Todas as informações que esses cookies coletam são agregadas e, portanto, anônimas, sendo usado apenas para melhorar o funcionamento do site (medição e melhoria de desempenho do site).

Cookies de funcionalidade (functional cookies)

Permitem que o site lembre das escolhas que o usuário realiza (como o nome de usuário, idioma ou a região em que o usuário se encontra), fornecendo recursos aprimorados e mais pessoais. Por exemplo, um site pode fornecer boletins meteorológicos ou notícias de trânsito locais, armazenando em um cookie a região em que o usuário está localizado no momento. Esses cookies também podem ser usados para lembrar as alterações feitas no tamanho do texto, fontes e outras partes das páginas da web que podem ser personalizadas. Também podem ser utilizados para fornecer serviços solicitados, como assistir a um vídeo ou comentar em um blog.

Cookies de segmentação / publicidade (targeting cookies)

Utilizados para fornecer anúncios mais relevantes para o usuário e seus interesses. Também são usados para limitar o número de vezes que o usuário vê um anúncio, bem como, para ajudar a medir a eficácia de uma campanha publicitária. Normalmente são colocados por redes de publicidade com a permissão do operador do site. Eles se lembram de que o usuário visitou um site, e essas informações são compartilhadas com outras organizações, como anunciantes. Frequentemente, cookies de segmentação ou de publicidade são vinculados à funcionalidade fornecidas por outras empresas.

Para informações de como exclui-los ou restringi-los, é necessário usar a configuração do navegador.

Para desativar os cookies do navegador, basta seguir as instruções normalmente localizadas nos menus “Ajuda”, “Ferramentas” ou “Editar” do navegador. A desativação de uma das categorias de cookies não exclui, automaticamente, os cookies armazenados previamente no navegador, devendo esta ser realizada de forma manual pelo usuário.

Para mais explicações sobre como proceder basta acessar os links abaixo.

Firefox ***Chrome*** ***Safari*** ***Internet Explorer***

Caso seja realizado o bloqueio de cookies estritamente necessários em nosso site, não poderemos garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades e talvez não seja possível acessar determinadas áreas e/ou páginas.

Direitos do titular

O Titular de Dados Pessoais poderá entrar em contato conosco para solicitar o cumprimento dos direitos previstos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Para tanto, basta que o mesmo nos envie uma solicitação através do formulário localizado em nosso site ou por meio do e-mail **dpo@unimedflorianopolis.com.br**.

Destacamos, ainda, os direitos previstos pela legislação indicada (em especial, art. 18 da LGPD), tais como:

- Confirmação da existência do tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador e estudo por órgão de pesquisa, garantindo a anonimização dos dados pessoais sempre que possível;
- Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei Geral de Proteção de Dados ou uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e
- Revogação do consentimento.

Dúvidas

Para mais informações, solicitamos que o cliente entre em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), por meio do e-mail **dpo@unimedflorianopolis.com.br**. Endereço para contato: Av. Prof. Othon Gama D'Eça, 677, The Office Avenida, Sala 702, Centro, Florianópolis – SC, 88015-240.