Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – Unimed Guarapuava

A Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico, devidamente constituída, atuando como Operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde, registrada na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar sob nº 322571 e cadastrada no CNPJ/MF sob nº 78.044.815/0001-60, com sede na Rua Capitão Rocha, 1273, Centro, Guarapuava/PR, CEP 85.010-270, compreende a importância dos dados pessoais dos TITULARES ("Você", "Titular") com os quais se relaciona, e preza pela proteção e segurança destas informações como forma de resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da pessoa natural, em observância à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

A presente Política de Privacidade tem o propósito de explicar de forma simples, transparente e objetiva quais dados pessoais são coletados e tratados pela Unimed Guarapuava, bem como de qual forma eles poderão ser utilizados e engloba, de forma geral, os processos de contratação de produtos (planos de saúde), relacionamento com o cliente, utilização e prestação de serviços relacionados às atividades da Unimed Guarapuava, incluindo as interações na sua página oficial (https://www.unimed.coop.br/guarapuava), doravante Portal Unimed Guarapuava ou, eventualmente, outras páginas institucionais criadas para finalidades específicas e correlatas às suas atividades.

ANTES DE ACEITAR OS TERMOS DA NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, VOCÊ DEVERÁ LER INTEGRALMENTE SEU CONTEÚDO. Ao aceitá
-lo, você reconhece que leu e entendeu o seu conteúdo e propósito.

1. Termos e definições

1.1. Para os fins do disposto nesta Política, considera-se:

i. **Agentes de tratamento:** o controlador e o operador;

ii. **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão da administração pública federal, integrante da Presidência da República a qual compete, sem limitação, zelar pela proteção dos dados pessoais, fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

iii. **Cookies:** são pequenas unidades de dados armazenados pelo seu navegador no disco rígido do seu computador. Os cookies são necessários para o uso do site\portal Unimed Guarapuava (www.unimed.coop.br/guarapuava);

iv. **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

v. **Dado pessoal:** (seus dados, Titular ou Titulares) informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. Para fins desta Política, a menção à dado pessoal abrange também o dado pessoal sensível;

vi. **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

vii. **Eliminação de dados:** é a exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

viii. **Intercâmbio nacional:** o intercâmbio nacional é um processo de intercooperação que atende ao sexto princípio do cooperativismo (intercooperação) e visa promover a integração, o conhecimento, a gestão e a qualificação do Sistema Unimed na prestação de serviços de assistência à saúde, constituindo-se em seu principal diferencial ao permitir aos nossos beneficiários, de acordo com certos critérios de contratação, a possibilidade de atendimento integrado em qualquer das Unimed's do país, em âmbito regional ou nacional, propiciando a melhor experiência no cuidado assistencial;

ix. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** é a lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que (i) a operação de tratamento seja realizada no território nacional; (ii) a atividade de tratamento que tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou (iii) os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

x. **Operação de dados pessoais:** o mesmo que tratamento.

xi. **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

xii. **Propriedade intelectual:** compreende os direitos relativos à propriedade industrial e aos direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhes são conexos;

xiii. **Rede Prestadora:** é o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais, indicados pela operadora de plano de saúde, para atendimento aos beneficiários;

xiv. **Sistema Nacional Unimed:** é um sistema cooperativo estruturado em nível nacional nos termos da Lei 5.764/71 (Lei das Sociedades Cooperativas), formado por cooperativas de trabalho médico autônomas e independentes, atuantes em nível local (cooperativas singulares), regional (federações cooperativas) e nacional (confederação cooperativa), com o objetivo

institucional de promover o trabalho médico de seus cooperados por meio da prestação de serviços de assistência médico-hospitalares de qualidade a todos os seus beneficiários;

xv. **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à 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. **Titular:** pessoa natural, também "titular", "você", "ele" ou "Titulares", a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, podendo figurar na condição de beneficiário do plano de saúde, usuário do Portal Unimed Guarapuava, bem como aquele que preenche o formulário de cadastro e concorda com esta Política de Privacidade;

2. Dos dados coletados e a sua finalidade

2.1. Para a contratação de nossos produtos (planos de saúde), relacionamento com o cliente, utilização dos nossos serviços e melhoria da sua experiência de navegação em nossas plataformas, a Unimed Guarapuava coleta seus dados das seguintes maneiras:

(a) **Dados pessoais fornecidos pelo Titular:** coletamos dados pessoais fornecidos ativamente ou encaminhados pelo Titular ao contratar nossos produtos (planos de saúde), realizar simulações de contratação *on line*, utilizar nossos serviços assistenciais ou administrativos, ao entrar em contato conosco pelos nossos canais de atendimento, ao acessar os nossos portais, ou, ainda, quando do preenchimento de formulários relacionados aos nossos serviços, tais como nome completo, nome social, filiação, data de nascimento, CPF, documento de identidade, sexo/gênero, naturalidade, nacionalidade, endereços físicos e eletrônicos (e-mail), estado civil, telefones, dados bancários, número do cartão do beneficiário (carteirinha), dentre outros dados. Independentemente de quais dados o Titular fornecer ativamente à Unimed Guarapuava, nós apenas faremos uso daqueles efetivamente relevantes e necessários para o atingimento das finalidades a ele declaradas, caso a caso.

(b) **Dados pessoais sensíveis fornecidos pelo Titular ou tratados com base nas demais hipóteses legais:** por ser uma operadora de planos de saúde, gestora de informações de saúde no âmbito da saúde suplementar, a Unimed Guarapuava trata dados pessoais sensíveis, o que é necessário à garantia da própria prestação de serviços de assistência à saúde nos termos definidos pela Lei 9.656/98 (Lei do Planos e Seguros Privados de Assistência à Saúde), constituindo-se este o cerne de suas atividades. Assim, para viabilizar a prestação destes serviços, facilitar o acesso do Titular ("você") a nossos produtos e serviços, promover a integração das nossas plataformas, proporcionar a melhoria da prestação dos serviços de assistência à saúde contratados e a gestão dos cuidados assistenciais, a Unimed Guarapuava poderá, em casos específicos, tais como, mas não exclusivamente, na contratação de planos de saúde e preenchimento da Declaração de

Saúde/Entrevista Qualificada (Resolução Normativa nº 162/2007 e Instrução Normativa nº 23/2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS), Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS no âmbito dos processos de solicitação, liberação, utilização de serviços e realização de procedimentos assistenciais (Resolução Normativa nº 305/2012, da Agência Nacional de Saúde Suplementar), adesão à Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Resolução Normativa nº 264/2011, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS), instituição de Programas de Remuneração Baseada em Valor (Resolução Normativa nº 452/2020, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS), na gestão do cuidado assistencial e do equilíbrio econômico financeiro enquanto legítimo exercício de direito contratual, dentre outras hipóteses admitidas, tratar dados definidos como sensíveis pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), preponderantemente, aqueles relacionados a filiação a sindicato, dado referente à saúde, dado genético ou biométrico. Caso isto seja necessário, realizaremos o tratamento destas informações, sem consentimento, com base nas hipóteses autorizadoras trazidas pela Lei Federal nº 13.709/2018, ou solicitaremos o consentimento específico e destacado do Titular ("você"), quando necessário, na forma da referida Lei.

(c) **Dados pessoais fornecidos por terceiros:** A Unimed Guarapuava recebe dados pessoais sobre o Titular ("você") de terceiros, sejam contratantes ou estipulantes pessoa jurídica em contratos empresariais ou coletivos por adesão, além de informações fornecidas por prestadores de serviços próprios, credenciados ou contratados ou pelas demais cooperativas do Sistema Nacional Unimed no atendimento de intercâmbio, tais como dados de atendimento médico, hospitalar, exames de diagnóstico, terapia e serviços assistenciais complementares. Os dados recebidos de tais fontes possibilitam que a Unimed Guarapuava preste adequadamente os seus serviços a você.

(d) **Dados coletados automaticamente:** a Unimed Guarapuava também coleta informações de modo automático quando do acesso à página institucional, tais como características do dispositivo de acesso, do navegador, IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, termos de procura digitados em nossos portais, dentre outras. Para tal coleta, faz uso de algumas tecnologias padrão, como *cookies*, *pixel tags*, *beacons* e *local shared objects*, que são utilizadas com o propósito de melhorar a experiência de navegação do Titular nos serviços, de acordo com seus hábitos e suas preferências.

2.2. Para ilustrar melhor a forma como realizamos o tratamento de dados, apresentamos um resumo de nossa Política de Privacidade ("Política"):

Quadro resumo

Agente de tratamento	Unimed Guarapuava - CNPJ: 78.044.815/0001-60

	Endereço: Rua Capitão Rocha 1273, Centro, CEP: 85010-270 Guarapuava-PR
Papel no tratamento	Predominantemente controlador
Natureza dos dados tratados	**Dados pessoais** fornecidos pelo Titular e/ou coletados automaticamente, tais como, dentre outros: I- nome completo; II- nome social; III- filiação; IV- data de nascimento; V- CPF; VI- documento de identidade (civil ou profissional); VII- sexo/gênero; VIII- naturalidade; IX- nacionalidade; X- endereço completo; XI- e-mail; XII- estado civil; XIII- telefones; XIV- dados bancários; XV- número do cartão do beneficiário (carteirinha); XVI- profissão; **Dados pessoais sensíveis** fornecidos pelo Titular e/ou coletados automaticamente por ocasião da prestação dos serviços assistenciais, tais como: I- dados de saúde, a exemplo de histórico de saúde/doenças pré-existentes, histórico de doenças familiares, requisições de consultas, exames ou internamentos, histórico de atendimentos assistenciais, laudos médicos, dentre outros; II- dados genéticos; III- dados biométricos; IV- dados de gênero; V- dados de filiação sindical; **Dados de crianças e adolescentes** necessários à contratação e adequada prestação dos serviços de assistência à saúde e sua operacionalização, nos termos da Lei 9.656/1998; **Dados comportamentais** coletados por ocasião do uso do site/plataforma institucional, tais como, dentre outros: I- endereço IP; II- registros de interações com este *website*; III- telas acessadas, dispositivo (versão do sistema operacional, geolocalização, aplicativos instalados, se necessário); IV- ID da sessão; V) cookies; VI- imagens em vídeo capturadas em CCTV;
Principais finalidades e bases legais do tratamento	**Serviços e operação:** prestação dos serviços de assistência à saúde na forma da Lei 9.656/98 e Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, tais como, dentre outras hipóteses: I- celebração do contrato de prestação de serviços de assistência à saúde (Instrução Normativa nº 23/2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS), gestão administrativa, gestão assistencial, inclusão e exclusão de dependentes e encerramento do vínculo contratual; II- preenchimento da Declaração de Saúde/Entrevista Qualificada (Resolução Normativa nº 162/2007 e Instrução Normativa nº 23/2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS); III- Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS no âmbito dos processos de solicitação, liberação, utilização de

serviços e realização de procedimentos assistenciais, com a finalidade de: a) padronizar as ações administrativas de verificação, solicitação, autorização, cobrança, demonstrativos de pagamento e recursos de glosas; b) subsidiar as ações da ANS de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde; e c) compor o registro eletrônico dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde (Resolução Normativa nº 305/2012, da Agência Nacional de Saúde Suplementar);
IV- gestão de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Resolução Normativa nº 264/2011, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS);
V- gestão de Programas de Remuneração Baseada em Valor (Resolução Normativa nº 452/2020, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS);
VI- auditoria, fiscalização, arbitragem e resolução de divergências em relação à prática do ato médico nos processos de prestação de serviços de assistência à saúde e garantia assistencial ao Titular (Resolução nº 2.217/2018, do Conselho Federal de Medicina - Código de Ética Médica; Resolução nº 1614/2001, do Conselho Federal de Medicina - Auditoria Médica; Resolução nº 1.956/2010, do Conselho Federal de Medicina - OPME's e Arbitragem; Resolução nº 08/1998, do Conselho de Saúde Suplementar – CONSU - Mecanismos de Regulação; Resolução Normativa nº 424/2017, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS - Divergência Técnico-Assistencial;
VII- demais finalidades de gestão do cuidado assistencial, gestão do equilíbrio econômico-financeiro da operadora, qualificação da rede prestadora e melhoria da qualidade dos serviços de assistência à saúde prestados ao Titular e em seu benefício (Resolução Normativa nº 452/2020, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS; Resolução Normativa nº 443/2019, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS);
VIII- identificação do Titular perante a Unimed Guarapuava e Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para fins de geração, transmissão e controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS (Resolução Normativa nº 295/2012, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS);
IX- cumprimento das demais obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, órgãos de saúde e legislação vigente;
X- promover o ressarcimento de valores nas hipóteses legal e contratualmente admitidas;
XI- permitir o acesso aos canais de atendimento ao cliente, inclusive pela via *on line*;
XII- possibilitar o acesso e uso dos recursos e funcionalidades atreladas aos nossos serviços, a exemplo de emissão de 2ª via de boleto, desbloqueio de cartão, emissão de demonstrativo IRPF, dentre outros;
XIII- portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado pelo Titular;
XIV- contratar ou simular a cotação dos planos de saúde ofertados que mais combinam com Você e com sua família;
XV- responder às solicitações e pedidos de informações do Titular;
XVI- promover a defesa dos interesses da Unimed Guarapuava em âmbito administrativo e judicial;

XVII- para o cumprimento de outras obrigações legais e regulatórias, dentre as quais o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018);
Funcionalidades, relacionamento e experiência de navegação: assegurar a acessibilidade ao site e o uso de suas funcionalidades e promover ações de relacionamento, tais como: I- identificação e autenticação do Titular; II- avaliação do uso e utilidade dos serviços que prestamos no Portal Unimed Guarapuava; III- envio de informações publicitárias e comerciais sobre a marca Unimed, planos de saúde e serviços agregados, novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias, produtos, promoções, descontos e demais eventos que considerarmos relevantes para a manutenção do relacionamento com o Titular; IV- permitir o fornecimento de serviços mais personalizados e adequados as suas necessidades; V- fins estatísticos;

Institucional: promover ações institucionais relacionadas às atividades da Unimed Guarapuava, ao Sistema Confederativo Unimed (Lei 5.764/71) e empresas auxiliares, tais como ações sociais de promoção e prevenção da saúde, eventos relacionados à saúde e ao bom exercício da medicina, realização de pesquisas relacionadas às atividades da Cooperativa, dentre outros;

Segurança: proteger o Titular no que diz respeito à prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados aos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos e contratações em meio físico, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da sua e da nossa segurança;

Base legal preponderante:

Dados pessoais não sensíveis
Consentimento do titular; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; execução de contrato ou procedimentos preliminares relacionados ao contrato, do qual seja parte o titular, a pedido deste; exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; proteção da vida e incolumidade física do titular; tutela da saúde; para atender interesses legítimos da Unimed Guarapuava, respeitados os direitos e liberdades fundamentais do Titular; para a proteção do crédito (art. 7º, incisos I, II, V, VI, VII, VIII, IX e X, LGPD).

Dados pessoais sensíveis
Consentimento do titular; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; exercício regular de direitos em contrato, processo judicial, administrativo ou arbitral; proteção da vida e incolumidade física do titular; tutela da saúde;

	garantia de prevenção à fraude e à segurança do titular em processos de identificação ou autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, respeitados os direitos e liberdades fundamentais do Titular (art. 11, incisos I e II, alíneas *a, d, e, f, g,* LGPD). ***Dados pessoais não sensíveis e sensíveis de menores*** Para o alcance das finalidades de tratamento coletamos dados pessoais e dados pessoais sensíveis de crianças e adolescentes, com idade inferior a 18 anos, mediante o consentimento de ao menos um dos pais ou representante legal, observadas as bases legais do art. 7º e 11, LGPD acima descritas e art. 14, § 1º, LGPD.
Compartilhamento	Compartilhamos informações em casos específicos, para o cumprimento de finalidades legítimas e informadas ao titular, tais como, mas não se limitando, dentre outras, com os seguintes entes: I- cooperativas integrantes do Sistema Nacional Unimed; II- com a rede própria ou credenciada, ou ainda outros prestadores de serviços assistenciais, tais como, mas não limitando a hospitais, clínicas, laboratórios; III- operadores e fornecedores de serviços essenciais para nossas atividades; IV- autoridades/órgãos governamentais por decorrência de obrigações legais ou regulatórias; O uso compartilhado destas informações se destina, preponderantemente, à viabilização da prestação dos serviços de assistência à saúde; para permitir o exercício da portabilidade pelo beneficiário, bem como viabilizar transações administrativas e financeiras relacionadas aos serviços prestados (art. 14, § 4º, incisos I e II, LGPD).
Proteção de dados	Medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas às finalidades de tratamento.
Seus direitos	Confirmação da existência de tratamento, acesso, correção, portabilidade, dentre outros.

2.3. Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada pela Unimed Guarapuava, a qualquer tempo, mediante aviso no site.

3. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

3.1. Os dados pessoais tratados pela Unimed Guarapuava têm como finalidade predominante o estabelecimento de vínculo contratual, a gestão administrativa e assistencial relacionada à prestação dos serviços de assistência à saúde nos termos definidos pela Lei 9.656/98 (Lei dos Planos e Seguros Privados de Assistência à Saúde) e diretrizes regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, bem como a ampliação e melhoramento dos nossos Serviços ao Titular ofertados nas páginas institucionais,

adequando-os às suas preferências e aos seus gostos, bem como para criação de novos serviços e produtos a serem oferecidos aos Titulares.

3.2. A Unimed Guarapuava poderá utilizar os dados pessoais coletados na prestação dos demais Serviços correlatos às suas atividades, sempre respeitadas as bases legais estabelecidas nos artigos 7º e 11 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, em especial, o consentimento do Titular, sempre que exigido por lei.

3.3. Além disso, a Unimed Guarapuava também poderá tratar dados pessoais com base em seu interesse legítimo, sempre no limite do quanto é esperado pelo Titular e nunca em prejuízo aos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

4.1. A Unimed Guarapuava não compartilha os dados do Titular sem que haja uma finalidade específica relacionada à contratação e operação de nossos produtos ou prestação de nossos serviços. Isso é necessário, dentre outras hipóteses, junto à outras cooperativas do Sistema Unimed, rede prestadora, outras empresas que prestam serviços de assistência à saúde, empresas fornecedoras de softwares fundamentais para a gestão da assistência à saúde e gestão dos contratos, sendo todos esses serviços formalmente contratados ou em curso de atualização (aditivados) com o mesmo compromisso de sigilo e privacidade dos dados e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

4.2. A Unimed Guarapuava poderá compartilhar as informações coletadas, por exemplo, nas seguintes hipóteses, sem prejuízo de outras:

a) Com outras Unimed's constituídas ou atuantes em qualquer Estado do Brasil, por meio do Sistema de Intercâmbio Nacional, para permitir o atendimento do beneficiário em outras localidades, de acordo com os limites da abrangência territorial contratada;
b) Com a rede própria ou credenciada, ou ainda outros prestadores de serviços assistenciais, tais como, mas não limitando a hospitais, clínicas, laboratórios;
c) Com fornecedores, no desenvolvimento dos Serviços voltados ao Titular;
d) Com autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros para cumprimento de obrigações regulatórias ou para a proteção dos interesses da Unimed Guarapuava em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais e processos administrativos;
e) Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

f) De forma automática em caso de operações societárias como fusão, aquisição e incorporação;

4.3. Adicionalmente, é possível que algumas das hipóteses de compartilhamento indicadas acima ocorram para fora do Brasil, por meio de uso de bancos de dados e servidores alocados em outros países, ocasião em que a Unimed Guarapuava se compromete a fazê-lo somente para países que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na lei aplicável; ou mediante a utilização de garantias e salvaguardas como cláusulas específicas, cláusulas-padrão, normas corporativas globais, entre outras, bem como mediante o consentimento específico do Titular ou a observância das demais hipóteses autorizadas por lei.

4.4. Ao aceitar os termos desta Política de Privacidade, o Titular se declara ciente:

(a) que a Unimed Guarapuava poderá efetuar a operação dos seus dados pessoais ou sensíveis que foram coletados no momento da contratação dos produtos (planos de saúde), utilização dos serviços, acesso e/ou preenchimento do formulário com seus dados e aceita a forma como a Unimed Guarapuava e os agentes de tratamento cooperam durante a operação de tratamento desses dados;

(b) ser maior de 18 (dezoito) anos e que fez a leitura completa e atenta das regras desta Política, estando plenamente ciente do seu teor e conferindo sua manifestação livre, informada e inequívoca pela qual concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma das finalidades estabelecidas no item **2.2.** Caso não esteja de acordo com o conteúdo destes termos, não poderá acessar o Portal Unimed Guarapuava;

(c) se for representante legal de uma empresa, que possui os poderes necessários e específicos para aceitar os termos desta Política de Privacidade.

4.5. O Titular é o único responsável pela exatidão e veracidade dos dados que informar no ato da contratação de produtos e/ou acesso aos serviços ou do preenchimento do formulário de cadastro;

4.5.1. Caso identificada falsidade de informações cadastradas, a Unimed Guarapuava solicitará ao Titular esclarecimentos, podendo, suspender ou bloquear seu acesso se julgá-las inadequadas, se assim for necessário.

4.6. Caso a Unimed Guarapuava identifique o mau uso do Portal Institucional (www.unimed.coop.br/guarapuava) ou, eventualmente, de outras páginas institucionais criadas para finalidades específicas e correlatas às suas atividades, ou ainda a violação de direitos da propriedade intelectual de sua propriedade ou de terceiros, será solicitado ao Titular esclarecimentos, podendo a Unimed Guarapuava bloquear ou encerrar seu acesso e tomar as medidas jurídicas e administrativas cabíveis.

4.7. Na hipótese de mudanças da finalidade para o tratamento de dados pessoais não compatíveis com o consentimento original, a Unimed Guarapuava informará a Você sobre as mudanças de finalidade, podendo o Titular revogá-lo caso discorde das alterações. No mesmo ato, a Unimed Guarapuava informará as consequências caso o Titular não concorde com a nova finalidade de tratamento de seus dados pessoais.

4.8. O Titular se declara ciente de que a base de dados formada por meio da coleta de dados no Portal Unimed Guarapuava é de propriedade e responsabilidade desta.

4.9. A Unimed Guarapuava não irá comercializar, alugar, emprestar os dados pessoais dos Titulares.

4.10. O Titular se declara ciente que, na hipótese de solicitação de senha, esta é de uso pessoal e intransferível e que deverá mantê-la sob sigilo e em ambiente seguro. O Titular que utilizar login e senha de outra pessoa ou cedê-la a outrem para que dela se utilize poderá incorrer no crime tipificado no art. 308, do Código Penal.

4.11. A Unimed Guarapuava assegura que somente os colaboradores devidamente autorizados terão acesso aos dados pessoais coletados, sempre respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para as finalidades declaradas e objetivos contratuais, assistenciais e de relacionamento estabelecidos para o uso e prestação dos serviços, contemplando os acessos ao Portal Unimed Guarapuava (www.unimedpr.coop.br/guarapuava) e/ou outras páginas institucionais correlatas, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade.

5. DA FORMA E PRAZO DE ARMAZENAMENTO

5.1. Os dados coletados e os registros de atividades serão armazenados em ambiente seguro e controlado pelo período mínimo abaixo indicado, sem prejuízo de serem observados outros prazos previstos em legislação específica:

DADOS PESSOAIS	PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Dados cadastrais	5 anos após o término da relação com o Titular	Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor
Dados comportamentais	6 meses	Art. 15 do Marco Civil da Internet
Dados assistenciais	10 anos após o término da relação com o titular	Código Civil, art. 205 e Entendimento STJ (REsp 1756283/SP)
Dados de prontuário médico	20 anos a partir do último registro em papel ou meio eletrônico/digital	Resolução CFM nº 1.821/07 e Lei 13.787/2018

5.2. Havendo solicitação do Titular, os dados poderão ser eliminados antes dos prazos fixados no item acima, ressalvada a possibilidade de sua manutenção na forma admitida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (art. 16 e incisos), sem prejuízo de outras hipóteses legalmente admitidas.

5.3. O Titular se declara ciente de que o Portal Unimed Guarapuava poderá ser acessado em qualquer país e, por esta razão, a Cooperativa poderá transferir seus dados para operadores localizados em outros países ou jurisdições do mundo que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

5.4. Os dados coletados poderão ser armazenados em datacenters localizados fora do país, por meio da tecnologia denominada *cloud computing*. Nesse caso, o Titular se declara ciente de que ocorrerá a transferência de seus dados pessoais para país estrangeiro com a finalidade de tratamento de seus dados, especialmente para armazenamento.

5.5. Objetivando garantir a privacidade do Titular, a Unimed Guarapuava poderá se utilizar de recursos criptográficos na operação com dados pessoais antes de enviá-los aos provedores de hospedagem que passaram na sua verificação de segurança e confiabilidade para realização do tratamento dos dados pessoais do Titular.

6. DOS DIREITOS DO TITULAR E O CANAL DE COMUNICAÇÃO

6.1. O Titular tem direito a obter da Unimed Guarapuava, em relação aos seus dados pessoais por nós tratados, a qualquer momento e mediante requisição gratuita:

(a) confirmação da existência de tratamento;
(b) acesso aos dados;
(c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
(d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
(e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observados os segredos comercial e industrial;
(f) eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, exceto nas hipóteses previstas no item 7;
(g) informação das entidades públicas e privadas com as quais a Unimed Guarapuava realiza uso compartilhado de dados;
(h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
(i) revogação do consentimento, nos termos do art. 8º, § 5º, da LGPD.

6.2. Para o esclarecimento de dúvidas ou solicitação de informações a respeito do tratamento de seus dados pessoais, o Titular poderá contatar o Encarregado de Proteção de Dados (Data Protection Officer - DPO) da Unimed Guarapuava no e-mail lgpd@unimedguarapuava.com.br.

6.3. Caso a base legal de tratamento utilizada pela Unimed Guarapuava seja "com consentimento", a revogação pelo Titular poderá afetar o desempenho do Portal Unimed Guarapuava e tornar alguns dos serviços e funcionalidades indisponíveis.

6.3.1. Caso o Titular não conceda seu consentimento para as finalidades facultativas, relacionadas ao envio de informações, novidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento, os serviços e funcionalidades do Portal Unimed Guarapuava continuarão sendo disponibilizados regularmente.

6.4. O Titular reconhece que na comunicação de atos, divulgação e/ou prestação de serviços, transmissão de documentos ou para mantê-lo sempre informado sobre qualquer assunto será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico, exceto nos casos em que for impossível a utilização desse meio.

6.4.1. Os prazos para que se cumpra ou se deixe de cumprir determinado ato, constante na mensagem eletrônica encaminhada pela Unimed Guarapuava serão contados a partir do comprovado recebimento.

6.4.2. Considera-se recebida a mensagem eletrônica quando o Titular receber a notificação, encaminhada pelo sistema da Unimed Guarapuava que a mensagem foi entregue.

6.4.3. O Titular deverá habilitar a função para o encaminhamento automático da confirmação de recebimento de mensagem eletrônica.

6.5. O Titular deverá incluir o e-mail da Unimed Guarapuava na lista de remetentes confiáveis.

6.6. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes e preservação de direitos, a Unimed Guarapuava poderá manter o histórico de registro dos dados do Titular por prazo maior nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos, nos termos do item **7.**

7. DA ELIMINAÇÃO DOS DADOS

7.1. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
b) estudo por órgão de pesquisa previsto no seu objetivo social ou estatutário, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
c) transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na LGPD;
d) uso dos dados pessoais para prevenção à fraude (art. 11, II, "a", da LGPD);
e) uso dos dados pessoais para proteção ao crédito (art. 7º, X, LGPD) e;
f) atender outros interesses legítimos, em conformidade com o artigo 10 da LGPD.

7.2. Findo o prazo e a necessidade legal, a Unimed Guarapuava poderá excluir, por meio de método de descarte seguro, os dados descritos no item 2.2 ou os manterá para seu uso exclusivo, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

7.3. A solicitação do Titular poderá ser recusada pela Unimed Guarapuava caso seja, por exemplo, impossível de verificar sua identidade.

7.4. Em algumas situações a eliminação do dado pessoal será tecnicamente inviável, pois alguns sistemas não permitem a exclusão integral do dado ou, no caso do suporte físico, acabaria por danificar a unidade de registro do dado. Desse modo, com base no art. 113, §2º, do Código Civil, para efeitos desta Política: ***"Eliminação será considerado o ato de excluir o dado do titular da base da dados da organização. Se a operação não for realizada em decorrência de limitações técnicas, a Unimed Guarapuava irá desabilitar ou ocultar no banco de dados o dado do titular; se não for possível realizar as referidas ações, a Unimed Guarapuava manterá o dado apenas em razão da inviabilidade técnica da exclusão. Independente do procedimento adotado pela Unimed Guarapuava, não será mais permitido o uso do dado. Tratando-se de dado registrado em suporte físico, a unidade de registro será (i) eliminada caso contenha somente os dados do titular ou (ii) será arquivada caso envolva dados de outros titulares"***.

8. DA COLETA DE DADOS COMPORTAMENTAIS

8.1. A Unimed Guarapuava utilizará "Cookies" no acesso ao Portal Unimed (www.unimed.coop.br/guarapuava)
8.2. ou outras páginas institucionais criadas para finalidades específicas, com o objetivo de facilitar o uso da aplicação pelo Titular.

8.1.1. Os cookies são necessários para oferecer funcionalidades básicas enquanto o Titular navega no Portal Unimed Guarapuava. Além disso, os Cookies possuem a finalidade de exibir publicidade específica para alguns dos nossos produtos e serviços ofertados.

8.1.2. Os *cookies* podem ser bloqueados, recusados ou eliminados pelo Titular a qualquer momento por meios dos recursos disponibilizados pelo seu Browser (Navegador).

8.2. O Titular se declara ciente que, ao bloquear o uso de cookies, alguns serviços web poderão ser, parcialmente ou totalmente afetados e comprometer a navegação no website.

8.3. A Unimed Guarapuava poderá utilizar os seguintes tipos de Cookies:

8.3.1. Cookies de sessão: são cookies temporários, que permanecerão no dispositivo do Titular até que o Titular saia do website e/ou Portal Unimed Guarapuava.

8.3.2. Cookies persistentes: permanecem no dispositivo por muito mais tempo ou até que sejam excluídos manualmente pelo Titular (o tempo de permanência deste tipo de Cookies nos dispositivos vai depender da duração ou da "vida" do cookie específico).

8.4. A Unimed Guarapuava poderá utilizar as seguintes modalidades de cookies:

8.4.1. Cookies de Preferências: coletam informações sobre suas escolhas e preferências, permitindo-nos recordar o idioma ou outras configurações locais, e personalizar o Site de acordo com as mesmas, como: (i) Cookies de localização: armazena o endereço aproximado do Titular (cidade, estado, país, código postal), conforme determinado pelo endereço IP, é armazenado para permitir selecionar automaticamente o país, mostrando assim quais os estabelecimentos mais próximos do Titular. Meios que a Unimed Guarapuava poderá utilizar: (a) Site: Titular pode decidir se quer compartilhar informações de localização e, caso aceite, o site poderá apresentar conteúdo específicos; (b) Check-in: check-in do Titular na rede social por meio da disponibilização pela empresa de wi-fi gratuito ou da criação de uma fanpage bem estruturada; (c) Geofencing: é o conteúdo apresentado em tempo real conforme a movimentação do internauta detectada pelo GPS; (d) Geotargeting: é a segmentação, por meio do endereço IP, de público pela localização; ou, (ii) Cookies de idioma: usados para armazenar a língua que o Titular selecionou e para mostrar as opções corretas.

8.4.2. Cookies de Plug-ins Sociais: utilizados para detectar o Titular – ou não – de redes de mídias sociais para análise de pesquisa de mercado e desenvolvimento de produtos.

8.4.3. Etiquetas De Pixels (Tag de pixel): é um tipo de tecnologia utilizada em um site ou no corpo de um e-mail com a finalidade de rastrear determinadas atividades, como visualizações de um site ou quando um e-mail é aberto. As tags de pixel costumam ser usadas juntamente com cookies e as informações de utilização do website e/ou Portal Unimed Guarapuava pelos Titulares podem ser compartilhadas com um operador e/ou controlador como, por exemplo, uma agência de publicidade para que ela possa direcionar anúncios nos banners no website.

8.4.4. Google Analytics: Serviço de análise web fornecido pela Google, Inc. (“Google”). O Google Analytics coleta cookies primários, dados relacionados ao dispositivo/navegador, ao endereço IP e às atividades no site/aplicativo para avaliar e informar estatísticas sobre as interações dos Titulares nos sites e/ou aplicativos que usam o Google Analytics. A informação gerada pelo Cookie acerca da sua utilização do site será transmitida e armazenada em um servidor da Google nos EUA. A Unimed Guarapuava ativou o método de coleta "analytics.js" ou "gtag.js" para controlar o uso dos cookies para armazenar um identificador de cliente pseudônimo ou aleatório. As informações armazenadas no cookie primário local são reduzidas a um identificador aleatório (por exemplo, 12345.67890).

8.4.5. Google Ads: Google Ads (que era conhecido como Google AdWords e Google AdWords Express) é uma solução de publicidade on-line que a Unimed Guarapuava poderá utilizar para promover os seus produtos e serviços na Pesquisa Google, no YouTube e em outros sites na web. A ferramenta também permite que a Unimed Guarapuava escolha metas específicas para os anúncios, como gerar mais chamadas telefônicas ou visitas ao site. A Unimed Guarapuava poderá interromper a exibição de anúncios quando desejar.

8.4.6. As informações obtidas através dos Cookies de conversão têm como objetivo criar estatísticas para os clientes Ads que utilizam o rastreamento de conversões. Por meio das estatísticas geradas pelo Google Ads, será possível para a Unimed Guarapuava descobrir o número de Titulares que clicaram no anúncio exibido pela Google e que acessaram a página assinalada pela etiqueta de rastreamento de conversões.

8.4.7. A Unimed Guarapuava poderá utilizar a função de remarketing da Google Ads. O remarketing nada mais é que uma ferramenta do Google Ads que marca e identifica os Titulares que já visitaram o site da Unimed Guarapuava e passa a exibir seus anúncios com mais frequência quando o Titular visitar sites que aceitam anúncios na rede de display do Google. Isto é, por meio da função de remarketing a Unimed Guarapuava poderá apresentar anúncios a Titulares que visitaram o seu website adicionando-lhe a etiqueta global do site para remarketing e fragmentos de eventos. Uma vez instalada a etiqueta global do site, ela irá capturar informações sobre as páginas visualizadas pelos Titulares do website da Unimed Guarapuava. Essas informações incluem o URL e o título da página e são utilizadas para criar listas de remarketing. O fragmento do evento pode ser utilizado para transmitir dados específicos para o Google Ads acerca dos visitantes do website da Unimed Guarapuava e das ações que realizam no seu site, como, por exemplo, a visualização de

um produto, a realização de compras, o preenchimento de formulários online e a configuração do registro. Os dados transmitidos para o fragmento do evento também podem ser utilizados para criar listas de remarketing.

8.5. Ao usar o Portal Unimed Guarapuava, o Titular permite a introdução das ferramentas acima listadas e, consequentemente, a coleta, o armazenamento e o uso dos seus dados de uso na forma acima descrita e para os fins especificados. Além disso, aceita que seus dados sejam armazenados em Cookies mesmo depois de encerrar sessão no navegador e que seja possível, por exemplo, acessá-los novamente na sua próxima visita ao site. O Titular poderá revogar este consentimento a qualquer momento.

9. DA SEGURANÇA

9.1. A segurança de suas informações pessoais é importante para a Unimed Guarapuava, a qual adota os padrões de boas práticas de mercado para proteção dos dados pessoais desde o momento da coleta até a sua eliminação, mas não se limitando a essas operações.

9.2. A Unimed Guarapuava emprega as medidas razoáveis e apropriadas para proteger os dados pessoais contra perda, uso indevido e acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição, levando em consideração os riscos envolvidos no processamento e a natureza dos dados pessoais. A Unimed Guarapuava implementou medidas técnicas e organizacionais apropriadas e projetadas para assegurar a proteção de dados e está sempre buscando o aperfeiçoamento contínuo destas medidas. Sempre que possível e/ou necessário, os dados pessoais poderão ser criptografados com algoritmos de criptografia adequados e fortes.

9.3. O Titular se declara ciente de que nenhum método de transmissão pela Internet ou método de armazenamento eletrônico é 100% seguro. A Unimed Guarapuava se compromete a realizar os melhores esforços para proteger os dados pessoais do Titular; no entanto, fica o Titular ciente de que não é possível garantir a segurança absoluta. Caso suas informações pessoais sejam comprometidas com uma violação da segurança, a Unimed Guarapuava notificará, no prazo razoável, o(s) Titular(es) afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, conforme determina a LGPD.

9.4. Se o Titular tiver alguma dúvida sobre a segurança de seus dados pessoais ou a ferramenta utilizada pela Unimed Guarapuava, deve entrar em contato por meio dos canais indicados no item 6.2.

10. DA ATUAÇÃO PERANTE AS AUTORIDADES

10.1. A Unimed Guarapuava atuará em conjunto com as Autoridades para zelar pela proteção de dados pessoais nos limites da legislação vigente.

10.2. O Titular se declara ciente de que a Unimed Guarapuava revisará suas diretrizes e procedimentos sempre que as Autoridades exigirem.

10.3. Todas as solicitações e/ou questionamentos das Autoridades serão prontamente respondidas pelo Encarregado.

10.4. Sempre que qualquer das Autoridades solicitar a instauração de procedimento para averiguar qualquer situação envolvendo dados pessoais, como, mas não se limitando, ao descumprimento da LGPD, o Encarregado contará com o suporte do Comitê de Privacidade e Segurança da Informação e será o responsável pela coordenação desse grupo.

10.5. Caberá somente ao Encarregado manter contato com as Autoridades.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Nenhuma tecnologia utilizada pela Unimed Guarapuava infringe qualquer legislação vigente e os termos desta Política de Privacidade, além de ter o objetivo de proteger os dados pessoais e garantir os direitos do Titular.

11.2. A Unimed Guarapuava não utilizará método de tratamento automatizado de dados pessoais que afetem os interesses do Titular, incluídas as decisões destinadas a definir o perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

11.3. O Titular se declara ciente de que a Unimed Guarapuava possui o direito de alterar o teor desta Política de Privacidade a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade à disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente. Cabe ao Titular verificar o conteúdo deste Termo sempre que acessar o website da Unimed Guarapuava.

11.4. Caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD ou uma decisão judicial repute que qualquer das disposições destes Termos sejam inadequadas, inapropriadas ou contrárias a legislação vigente, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

12. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

12.1. A presente Política de Privacidade será regida e interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca de Guarapuava para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

Atualização: 24 de agosto de 2021.