

Política de Privacidade



1 Objetivo

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.

Dessa forma, esta política tem como objetivo estabelecer as diretrizes de monitoramento contínuo, no que se refere a privacidade de dados pessoais. A presente versão retrata apenas sobre o tratamento dos dados pessoais realizado a partir do site da Unimed Grande Florianópolis.

2 Abrangência

A Política de Privacidade se aplica para todas as áreas de negócio da Unimed Grande Florianópolis e demais empresas do Grupo UGF, bem como para todos os cooperados, colaboradores e prestadores.

3 Documentos de referência

A presente Política de Privacidade, tem como referência os seguintes documentos:

- 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.

5 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:

5.1 Contratação Plano de Saúde

Fonte	Dados Pessoais	Base Legal	Finalidade
Contratação Pessoa física e jurídica.	E-mail, nome, telefone, tipo de contratação: “para mim”; “para outras pessoas”; “para minha empresa”.	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 de plano de saúde.

Contratação online

Você pode contratar nossos serviços diretamente da tela do seu computador ou smartphone, basta clicar no botão abaixo:

Contrate Online!



Seu Plano UGF

Olá, Que bom te ver por aqui!

Para te ajudar a encontrar o melhor plano de saúde é só preencher as opções abaixo.

E-mail *

Seu e-mail

Nome *

Sua resposta

Telefone *

Sua resposta

O plano de saúde será: *

☐ Para mim

☐ Para outra pessoa

☐ Para minha empresa

Próxima

Limpar formulário

5.2 Canais de Atendimento ao Cliente – Chat

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Chat.	Nome, CPF, telefone, e-mail e qual tipo de assunto a ser tratado.	Canal de atendimento ao cliente da 1ª instância.	Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador.

Bom dia! Bem Vindo ao Chat Unimed Florianópolis. Por favor, preencha os dados abaixo e clique no botão Entrar para ser atendido.

 Campo destacado em amarelo é obrigatório

Nome

Digite seu nome

CPF

Digite seu CPF

Telefone

Digite seu telefone

E-mail

Digite seu email

Qual assunto você gostaria de tratar?

Selecione um assunto

Entrar

5.3 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.



5.4 Ouvidoria – Serviços Próprios

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Ouvidoria – Serviços próprios.	Nome completo, nome do representante (caso seja em nome de terceiro), tipo do cliente (Unimed, Outros Clientes, Particular, Comunidade), número do cartão, telefone fixo, telefone móvel, e-mail.	Representar um canal exclusivo de comunicação para demandas relacionadas aos serviços próprios da Unimed Grande Florianópolis (Hospital Unimed, SOS Unimed e Pronto Atendimento Infantil).	Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

Ouvidoria UGF
» Serviços Próprios

5.5 Portal do Candidato – Trabalhe Conosco

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 de dados.

← Unimed UGF

Crie uma conta
andreluis@gmail.com

Confirme seu endereço de email

Digite seu e-mail

Nome: Primeiro nome Sobrenome

Crie sua senha

☐ Concordo com os [Termos e condições](#)

CONTINUAR

5.6 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.

5.7 Precisa de Ajuda? – Chat

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Telemedicina - chat.	Nome e e-mail.	Suporte técnico para os clientes.	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.



The image shows a screenshot of the telemedicina+ website. On the left, there is a login form titled 'Acesso ao plantão por Telemedicina'. The form includes fields for 'Carteira (*)' (with a dropdown menu), 'Nome (*)', 'Endereço completo (*)', 'Data de nascimento (*)', 'Celular (*)' (with a dropdown menu), 'Código de área e número do celular', 'E-mail (*)', and 'Especialidade (*)' (with a dropdown menu). A 'Recupera' button is visible next to the 'Carteira' field. On the right, there is a large image of a female doctor in a white lab coat holding a tablet, with the telemedicina+ logo overlaid on it.

5.8 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

Cadastro

Nome *

Sobrenome *

CPF *

E-mail *

Confirmar E-mail *

Número Carteirinha Unimed *

Celular

* Campos obrigatórios

☐ Desejo receber benefícios exclusivos por SMS.

☐ Li e concordo com os [Termos de Uso](#) e [Política de Privacidade](#).

Senha *

Confirmar senha *

CADASTRO

Já é cadastrado? Faça seu login!

5.9 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.



Conecte com sua conta Sympla: [Login](#) | [Criar conta](#)

Tenha acesso ao seu histórico de pedidos, reimpressão de ingressos e mais!

Informação para o recebimento do comprovante

Primeiro nome *

Sobrenome *

E-mail *

Confirmação do e-mail *

Os comprovantes de inscrição serão enviados a este e-mail.

Telefone *

CNP *

Número da Carteirinha Unimed Grande Florianópolis (começando com 0025) *

Qual sua data provável de parto (DPP) *

5.10 Solicitação de Cooperação

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Solicitação de cooperação.	Nome completo, número do CREMESC, telefone, e-mail, especialidade.	Solicitação de cooperação.	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.

Solicitação de Cooperação - Unimed Grande Florianópolis

Neste formulário o(s) Dr(a), deve anexar a documentação para iniciar o processo de cooperação.

Orientações:

- O formulário será submetido a análise apenas se todos os campos estiverem preenchidos e todos os documentos anexados;
- Os arquivos devem ser digitalizados e anexados em formato PDF;
- A validade dos documentos devem estar vigente na data de encaminhamento deste formulário;

Após recebermos o formulário devidamente preenchido, realizaremos a validação dos documentos e entraremos em contato informando as próximas orientações. O prazo de finalização da cooperação é de 6 meses, a contar da data de confirmação da entrada no processo.

Identificação

Nome completo: *	Nº do CREMESC: *
Telefone: *	Email: *

Especialidades

● Especialidade 1

Especialidade: *	Nº de RQE: *

5.11 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 de dados.

Unimed  PORTAL DO CLIENTE

Cadastro



Preencha os campos abaixo

Código do cartão

CPF

E-mail

Confirmação de e-mail

Data de nascimento

Senha

Confirmação de senha

5.12 Clientes Outras Unimeds – Solicitação de Autorização de Exames e 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 de dados.

Solicitação Autorização

Beneficiário

Código do Cartão

Telefone Fixo

Telefone Móvel

E-mail

Observação

Upload de arquivos

5.13 Resultado de Exames

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente Unimed.	Nome completo, e-mail, nº de protocolo e senha de protocolo.	Visualização e acesso de resultados de exames.	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.

Cadastro de Paciente

Caso você seja médico e queira se cadastrar clique [aqui](#)

Caso tenha um protocolo, informe o número e senha.

Protocolo Senha Protocolo

Validar Protocolo

Nome Completo

E-mail

Confirme seu e-mail

Senha

Confirme sua senha

☐ Eu li e concordo com os [Termos de Uso e Política de Privacidade](#)

5.14 Acesso Fácil

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente Unimed.	Nome completo, e-mail, telefone, assunto.	Receber informações sobre o produto "acesso fácil".	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.

Quero saber mais!

Nome

E-mail

Telefone

Assunto

Mensagem

☐ Pessoa Física
 ☐ Pessoa Jurídica

ENVIAR

5.15 Pronto Atendimento Digital

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente Unimed.	CPF, nome completo, telefone, e-mail, CEP, sexo, sintomas de saúde.	Atendimento de saúde ao cliente de maneira remota.	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.

Poderia confirmar os seus dados pessoais?

Nome completo *

CPF *

Telefone Celular *

Email

CEP

CONFIRMAR

Qual o seu sexo?

☐ Feminino
 ☐ Masculino

5.16 Visita Técnica Hospital

Fonte	Dados Pessoais	Finalidade	Base Legal
Cliente da Unimed.	Instituição solicitante, responsável pela solicitação, cargo do solicitante, e-mail, cidade, estado, telefone.	Registrar solicitação de visita técnica.	Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados.

Instituição Solicitante: *
Sua resposta

Responsável pela solicitação: *
Sua resposta

Cargo do solicitante: *
Sua resposta

E-mail: *
Sua resposta

Cidade: *
Sua resposta

Estado: *
Sua resposta

Telefone com DDD: *
Exemplo: (35) 9999-9999
Sua resposta

6

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.

7

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 e 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.

7.1 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.**

7.2 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.**

7.3 Uniodonto

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

7.4 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.**

7.5 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.**

7.6 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.

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 excluí-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.

8 Direitos dos Titulares

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.

9

Dúvidas

Para mais informações, solicitamos que o cliente entre em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO): **GEP Soluções em Compliance**

Meios de contato:

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.