

# AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Esse Aviso de Privacidade se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais e sensíveis sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

## QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

A Cemig Saúde como uma operadora de plano de saúde, na modalidade de autogestão, possui diversas obrigações legais e regulatórias. Para a execução de suas atividades, é indispensável o tratamento de dados pessoais e de saúde, observando sempre os critérios estabelecidos pela legislação vigente e nossa Política de Privacidade, que poderá ser acessada no link <https://cemigsaude.org.br/institucional/politicas-de-privacidade>

A Cemig Saúde atua como uma das controladoras dos dados pessoais relacionados ao seu plano de saúde. As entidades da rede assistencial e os prestadores de serviços administrativos também podem atuar como controladores, conforme as atividades específicas realizadas por eles, assim como a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais - ANPD.

## QUAIS DADOS SÃO TRATADOS?

**Dados cadastrais:** nome completo, endereço, data de nascimento, e-mail, telefones, sexo/gênero, RG, CPF, estado civil, número da carteira do convênio, matrícula da patrocinadora, Código de Controle Operacional - CCO, Código Nacional de Saúde – CNS, naturalidade, nacionalidade, certidões, filiação;

- **Para empregados, contratados e estagiários também coletamos:** grau de instrução, número do PIS, número da Carteira de Trabalho e título de eleitor;
- **Para processos seletivos:** tratamos currículos com dados pessoais, apresentação online com produção de vídeos pelos candidatos e realizamos testes psicológicos. O processo seletivo é realizado por meio de plataforma Vagas.com <https://trabalheconosco.vagas.com.br/cemig-saude>





- **Dados de prevenção à fraude e garantia da segurança do titular:** nome completo da mãe, dados biométricos;
- **Dados financeiros:** dados de pagamento INSS e Forluz, informações bancárias e dados do sistema brasileiro de informações de crédito;
- **Dados de navegação:** endereço IP, data, hora e nome de usuário;
- **Dados de comportamento online:** interações com nossos sites e aplicativos, por meio de cookies de sessão armazenados, temporariamente, no dispositivo do titular;
- **Dados de segurança:** imagens, filmagens e gravações de voz.
- Podemos ainda coletar e tratar dados locais para oferecer melhores serviços, garantir a sua segurança e melhorar a sua experiência em relação ao uso do seu plano.

### Dados pessoais sensíveis:

- **Dados de saúde:** sinais, sintomas, enfermidades, doenças, resultados e laudos de exames laboratoriais, dados de anamnese, diagnósticos médicos, procedimentos cirúrgicos, evolução de tratamentos de saúde, imagens e filmagens, receituário e histórico de saúde contido em prontuário médico;
- **Dados biométricos:** digital, facial e gravações de voz;
- **Dados genéticos:** dados fisiológicos, amostras de material biológico, imagens e filmagens;
- **Vida sexual:** dados de saúde relacionados às doenças sexualmente transmissíveis.



# COMO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO UTILIZADOS?

- As atividades de tratamento de dados pessoais são realizadas observando os princípios, bem como as bases legais, referente a privacidade e proteção de dados pessoais.
- As atividades de tratamento de dados pessoais realizadas possuem finalidade específica, legítima, explícita e informada ao titular;
- Os dados pessoais tratados são os mínimos necessários para a finalidade do tratamento e os titulares possuem livre acesso às atividades de tratamento e à integralidade de seus dados pessoais;
- A transparência quanto à utilização dos dados pessoais é preservada, resguardados segredos comerciais e a qualidade destes dados quanto à sua exatidão, relevância e atualização, sendo assegurado ao titular o direito à retificação dos dados pessoais a qualquer momento. Os beneficiários são os responsáveis por fornecer, de forma íntegra e verídica, os seus dados pessoais. Para que a Cemig Saúde mantenha a veracidade e a exatidão desses dados, disponibilizamos alguns Canais de Relacionamento, como: Fale Conosco (<https://cemigsaude.org.br/fale-conosco/envie-sua-mensagem>), Central de Relacionamento Telefônico pelo número 0800 030 9009, chat disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, bem como por meio de acesso ao nosso portal em área restrita com uso de login e senha individual, <https://cemigsaude.plataforma-beneficiario.mosiaomnichannel.com.br/#/>. Nesses canais, você pode realizar a correção e atualização dos seus dados que estiverem incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Utilizamos medidas de segurança da informação e de prevenção para mitigar a ocorrência de danos, em virtude do tratamento de dados pessoais dentro dos limites razoáveis de exigibilidade e previsão;
- Trabalhamos pautados pela boa-fé e as atividades de tratamento não são utilizadas para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos e nem tampouco realizamos prática de seleção de riscos na contratação de qualquer modalidade, seja contratação ou exclusão de beneficiários, em suas operações.





# QUAIS SÃO AS ATIVIDADES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS REALIZADAS E SUAS FINALIDADES?

Para prestação dos serviços de saúde, que pode envolver cumprimento de obrigações contratuais, legais e regulatórias são tratados dados conforme segue:

- Cadastrais, financeiros, de saúde, genéticos, biológicos ou de vida sexual coletados por meio de formulários, sistemas e pelos canais de relacionamento disponibilizados, podendo ser via atendimento presencial e online;
- Os dados são coletados, armazenados e transferidos pelo site. As informações que coletamos incluem:
  - Para fins de contato “Novo Pronto Atendimento Online” “Saúde Digital – Pronto Atendimento Online” – “Cadastro”: Digite o número da carteirinha e Digite sua data de Nascimento; “Entrar”: Digite o nº da carteirinha.
  - Para fins de contato “Conexão Saúde –Atenção família”, para receber o contato da equipe: Nome, e-mail e telefone;
  - Para “fins de contato “Atendimento Psicológico Online”: login e senha.
  - Para fins de consultar a área restrita do BENEFICIÁRIO: usuário e senha.
  - Para fins de contato “Rede Credenciada”: plano PSI, UF, município, bairro, Tipo de prestador, Especialidade, Nome prestador.
  - Para fins de contato “Fale Conosco”: usuário e senha (sou beneficiário); usuário e senha (sou credenciado);
  - Para fins de contato “Chat”: nome, telefone, CPF e e-mail;
  - Para fins de contato “Ouvidoria”: CPF e data de nascimento. Para fins de contato “Área Restrita”: CPF e senha;
  - Para fins de contato “Trabalhe Conosco”: por meio da plataforma de recrutamento e seleção Vagas.com;
  - Para fins de contato “Autorizador”: usuário e senha.
  - Para fins de atendimento via “WhatsApp” – conforme regras da plataforma WhatsApp LLC –“ <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy>” e termo de uso inserido neste canal pela Cemig Saúde.
  - Para fins de contato e coleta da percepção do cliente após utilização dos serviços prestados pela Operadora.



- Armazenamento de dados cadastrais, financeiros e dados pessoais sensíveis de saúde, genéticos, biológicos ou de vida sexual nos sistemas e nuvem para arquivamento, acesso, utilização, análise, processamento, comunicação, transferência, classificação e controle;
- Prestação de serviços médicos com atendimento presencial, telefônico e telemedicina, por meio de rede própria ou credenciada da Cemig Saúde;
- Para realizar cuidados em saúde; monitorar planos terapêuticos e ou de cuidado; recebimento, análise e estudos de dados recebidos, por meio de sistemas; estudos de preço e de mercado.
- Preenchimento da Declaração de Saúde: em algumas situações, o beneficiário precisa preencher a declaração de saúde informando sobre doenças e lesões preexistentes de que saiba ser portador no momento da adesão ao plano. Essa informação pode resultar na imputação de CPT – Cobertura Parcial Temporária, onde são gerados alguns documentos físicos, eletrônicos ou gravações telefônicas. Os dados relacionados a essa finalidade são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da Cemig Saúde;
- Perícia Médica: a Operadora pode requisitar que o beneficiário passe por perícia médica, onde serão gerados documentos físicos e/ou eletrônicos, na qual o médico perito (próprio ou terceiro) pode pedir fotos, exames, laudos e outros documentos relacionados à saúde do beneficiário;
- Uso de dados pessoais para garantia da segurança do titular e da Cemig Saúde e para prevenção à fraude, como: confirmar a identificação do beneficiário e/ou paciente com uso de dados pessoais e biométricos, investigar e prevenir possíveis infrações, irregularidades ou fraudes e, também, conduzir auditorias;



- A operadora pode fazer estudos, relatórios, painéis informativos sobre toda a movimentação de receitas e despesas dos planos de saúde, visando manter sua sustentabilidade econômico-financeira;
- Para relacionamento e comunicação (esclarecimentos sobre o plano de saúde, resolução de demandas administrativas e judiciais, Atenção Primária à Saúde – APS, telemedicina, programas de prevenção e promoção da saúde, linhas de cuidado, pesquisas de satisfação, questionários de saúde, agendamento de consultas);
- Para autorização de procedimentos, onde são analisadas guias eletrônicas de solicitação de procedimentos, auditoria pré-autorização, armazenamento e estudos relacionados, que são enviados à operadora para verificação de conformidade contratual e/ou com o Rol da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e suas Diretrizes Clínicas e/ou Diretrizes de Utilização.
- Para atividades de marketing (que visa divulgação de informações sobre o plano de saúde). Caso o beneficiário do plano de saúde não tiver interesse em receber as informações via SMS, e-mail e WhatsApp, poderá manifestar a qualquer tempo via [dpo@cemigsaude.org.br](mailto:dpo@cemigsaude.org.br) ;
- Para garantia da qualidade do atendimento ao cliente;
- Para realização de estudos internos, por meio de Business Intelligence (BI) e inteligência artificial. Esses dados, quando possível e aplicável, são anonimizados (desvinculados de associação ou identificação direta ou indireta do titular);
- Avaliações, estudos, análises, construção de indicadores, levantamento de custos, sinistralidade, eventos que sejam necessários para a realização da atividade empresarial da operadora de planos de saúde, pagamento de prestadores de serviços (rede e outros), elaboração de orçamentos, estudos e regras contábeis, provisões técnicas e financeiras;
- Para o cumprimento de ordem judicial; exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; procedimentos fiscalizatórios e investigativos; e obrigações legais ou regulatórias;
- Para a disponibilização de benefícios vinculados ao plano de saúde (parcerias para aquisição de produtos e serviços com desconto). É realizado tratamento de dados pessoais, como: nome completo, CPF e e-mail.
- Para cumprimento de obrigações regulatórias perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e administrativa na Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais - ANPD;





- Ainda podemos utilizar seus dados que foram coletados e os registros das suas atividades em nossas interfaces digitais atuais ou que venhamos a desenvolver no futuro para melhorar a sua experiência conosco, para as seguintes finalidades: emissão de boletos, resultados de exames, demonstrativos de Imposto de Renda, atualização de cadastro/cancelamento, contato com o usuário, relacionamento e melhorias do nosso serviço, aperfeiçoamento do uso e experiência em nosso ambiente digital;
- As bases legais que permitem o tratamento de dados pela Cemig Saúde são as dispostas na LGPD, tais como: (i) consentimento, (ii) execução do plano de saúde ou procedimentos preliminares de contratação do plano de saúde, (iii) cumprimento de legislação e contratos firmados com contratantes dos planos, prestadores de serviços administrativos e de saúde; (iv) tutela da saúde dos beneficiários, sempre objetivando a utilização dos serviços que disponibilizamos; (v) exercício regular de direitos; (vi) proteção da vida ou da incolumidade física do titular dos dados ou de terceiros; (vii) interesse legítimo de controlador ou de terceiros; (viii) proteção do crédito; (ix) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos e (x) para realização de estudos por órgão de pesquisa.

## QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS?

- De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do Brasil (LGPD), você tem o direito de (i) confirmar a existência de tratamento, (ii) acessar, (iii) corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados, (iv) requisitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei, (v) portar os dados, (vi) informação da consequência do não consentimento, (vii) eliminar dados com base no consentimento concedido, (viii) requerer informação sobre compartilhamento de dados, (ix) revogar o consentimento. Os seus direitos poderão ser solicitados por meio do canal: [dpo@cemigsaude.org.br](mailto:dpo@cemigsaude.org.br) e na impossibilidade de atendimento, as respostas serão devidamente justificadas.



- **Observação importante:** É muito importante, para segurança das informações compartilhadas bem como para preservar a privacidade do titular do dado neste atendimento, que façamos a sua identificação. Para que isso ocorra poderão ser solicitados outros dados, como por exemplo uma foto 'selfie' com o documento de identificação em mãos. Se isso ocorrer, solicitamos a gentileza de prezar pela nitidez da imagem e clareza no local onde a foto for tirada. Posicione o documento com o lado que consta sua fotografia para frente, ao lado do seu rosto e garanta a possibilidade de leitura dos dados do documento. Caso opte pelo documento CNH, abra o documento para apresentar ambos os lados (o lado onde está sua fotografia e o lado que constam os dados de identificação).
- Os dados coletados serão usados exclusivamente para o atendimento e caso seja necessário entrar em contato para esclarecimentos, utilizaremos o e-mail ou telefone informado.

## QUAIS SÃO AS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO UTILIZADAS?

Utilizamos recursos técnicos, físicos, procedimentais e tecnológicos, como Firewall e WAF (Firewall de aplicação) com recursos de mitigação de riscos cibernéticos, antivírus para prevenção de ameaças e outros conjuntos de segurança, controle de acessos, tecnologias e processos visando mitigar possíveis incidentes de segurança relacionados à confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da segurança de dados.

## COMO SEUS DADOS SÃO PROTEGIDOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS?

Você é parte integrante do processo de tratamento de dados e também é responsável pelo sigilo de seus Dados Pessoais, devendo agir de forma consciente, cautelosa, tendo sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola regras e pode comprometer a segurança dos seus dados e dos nossos ambientes. Portanto, assegure-se de nunca compartilhar a conta de acesso e a senha que utiliza para interagir em nossos sites e aplicativos, bem como utilize medidas seguras para navegação nesses canais.

## ONDE OS DADOS SÃO ARMAZENADOS?

Os dados coletados poderão ser armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambientes ou servidores na nuvem (cloud computing), o que poderá exigir uma transferência e/ou processamento destes dados fora do Brasil. Em ambos os casos os dados serão protegidos e terão a segurança necessária para cumprimento da legislação aplicável.

## POR QUANTO TEMPO OS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS?

Os dados pessoais são tratados enquanto forem necessários para cumprimento de obrigações administrativas, contratuais, legais e regulatórias, mas podem ocorrer prazos de armazenamento superiores, por exemplo, para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, proteção ao crédito e preservação de direitos, conforme hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer.

Uma vez atingida a finalidade e exaurido o período de armazenamento, os dados pessoais serão eliminados ou anonimizados.

## COM QUEM OS DADOS PESSOAIS SÃO COMPARTILHADOS?

Compartilhamos os dados pessoais com entes jurídicos externos à organização de acordo com a finalidade e obrigação legal, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e também com:

- Órgãos, agências regulatórias e demais entes jurídicos: todos os dados pessoais e dados pessoais sensíveis necessários para o cumprimento de ordem judicial; exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; requerimentos fiscalizatórios e investigativos; e obrigações legais ou regulatórias;
- Empresas que prestam serviços de saúde, como: operadoras de saúde suplementar, operadora odontológica, hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde: dados pessoais cadastrais, de prevenção à fraude e garantia da segurança do titular e dados pessoais sensíveis de saúde, genéticos, biométricos e de vida sexual;
- Empresas de tecnologia de pagamentos: dados pessoais cadastrais e financeiros quando necessários para o processamento de pagamentos e cobranças;



- Empresas de tecnologia da informação: dados pessoais cadastrais, de prevenção à fraude e garantia da segurança do titular e dados pessoais sensíveis de saúde, genéticos, biométricos e de vida sexual.
- Patrocinadoras: dados pessoais cadastrais, dados financeiros quando necessários para garantir o cumprimento do contrato/convênio em vigor, bem como dados de saúde ocupacional, sendo esses sempre compartilhados entre profissionais da área de saúde;
- Demais prestadores de serviços: dados pessoais cadastrais com a finalidade de marketing, promoção da saúde, garantia da qualidade dos serviços prestados, atendimento via call center, solução de problemas técnicos e/ou de segurança, comunicação com o titular e análise de dados para melhoria do atendimento e de nossos serviços.

## COMO O TITULAR DE DADOS PODE EXERCER SEUS DIREITOS, PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO VIGENTE, BEM COMO ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS?

Disponibilizamos um canal de atendimento em nosso site (<https://cemigsaude.org.br/institucional/politicas-de-privacidade>). Para entrar em contato envie um e-mail para [dpo@cemigsaude.org.br](mailto:dpo@cemigsaude.org.br)

## COMO ESTE AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS PODERÁ SER ALTERADO?

- quando for necessário modificarmos qualquer elemento relevante na nossa Política de Privacidade;
- quando incluirmos, eliminarmos ou modificarmos qualquer atividade de tratamento de dados pessoais;
- quando novos dados pessoais de qualquer categoria forem adicionados às atividades de tratamento de dados pessoais.

Havendo alguma modificação no presente aviso ela será divulgada em nosso site.





Av. Barbacena, 472 | 12º andar | Barro Preto

CEP: 30190-130 | Belo Horizonte | MG

Central de Relacionamento Telefônico: 0800 030 9009

Autoatendimento via WhatsApp: 31 99791-6464

[www.cemigsaude.org.br](http://www.cemigsaude.org.br)

ANS - Nº 41750-5

