

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

A **POLICLIN SAÚDE** tem o compromisso em tratar seus Dados Pessoais de forma responsável, transparente e com segurança, garantindo a sua privacidade e seus direitos.

Para a execução de nossos serviços, coletaremos e usaremos informações pessoais de acordo com esta Política de Privacidade, em conformidade com a Lei 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e alinhado com a Lei 9.656/1998 e as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

A sede da **POLICLIN SAÚDE** está estabelecida na Av. Nove de Julho, 355 - Jardim Apolo, São José dos Campos - SP, CEP. 12.243-000, Telefone: (12) 2139-2599, 'site' www.policlinsaude.com.br.

Esta Política de Privacidade, define que os Dados Pessoais serão tratados com a confidencialidade, transparência e segurança exigidas, a forma e a justificativa para tratá-los adequadamente. Também descreve os direitos em relação às informações pessoais de todas as partes interessadas.

Nos itens 1 a 11, serão apresentadas as diretrizes definidas pela Alta Direção.

1 - Dados Pessoais Coletados e Tratados

O objetivo da **POLICLIN SAÚDE** em coletar Dados Pessoais, está diretamente relacionado a sua atividade como Operadora de Planos de Saúde, que são a comercialização de planos de saúde e a prestação de serviços de assistência médico-hospitalar. Assim, são tratados os Dados de clientes, parceiros, prestadores de serviços e fornecedores, como segue:

1.1 - **Dados Pessoais** que permitam identificar a pessoa física, por exemplo: o nome, RG, CPF, Cartão Nacional de Saúde - CNS, endereços de domicílio e de *e-mail*, telefone, dados bancários, nome da mãe, fotografias e tantos outros quanto necessário de modo a atender a relação de contrato entre partes, sem jamais ultrapassar o permitido na LGPD.

1.2 - **Dados Pessoais Sensíveis** também são coletados e tratados, por exemplo: dados de saúde em geral, características físicas, biometria e outros.

1.3 - **Dados Pessoais de Crianças** são coletados e registrados somente com o consentimento de pelo menos um dos pais ou do responsável legal.

1.4 - **Dados Relacionados ao Trabalho**, por exemplo: Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, cargo, atribuição, tipo e risco da atividade;

1.5 - **Dados Capturados no Website da POLICLIN SAÚDE** e/ou em seus aplicativos de forma automática quando o usuário estiver navegando, por exemplo: endereço de IP, nome de usuário, preferências e comentários, tipo de equipamento móvel usado, mensagens (fale conosco), informações sobre o seu trabalho, incluindo o cargo ou qualquer outro dado necessário para fornecer nossos serviços, informações e dados como nome de usuário, senha de acesso ao site, solicitações realizadas, interesses, comentários e sobre a sua experiência de navegação em nosso Website ou Aplicativo.

1.6 - **Dados de Terceiros** só podem ser fornecidos ao Policlín Saúde ou a seus provedores de serviços por quem declara que tem autoridade expressa para fazê-lo e permite usar as informações de acordo com esta Política de Privacidade

2 - Como São Coletados os Dados Pessoais

2.1 As informações pessoais são coletadas do Titular de Dados, de pessoa autorizada, ou ainda, de órgãos governamentais que compartilham seus Dados Pessoais com a **POLICLIN SAÚDE**, nas condições descritas abaixo:

:

2.1.1 Diretamente do Titular de Dados ou outra pessoa em seu nome, como um membro da família autorizada a fazê-lo;

2.1.2 Pelas ligações telefônicas com o Titular de Dados, que podem ser gravadas;

2.1.3 Pelo uso do site ou aplicativos, incluindo cookies que coletam informações sobre o uso da Internet pelo Titular de Dados;

2.1.4 Prestadores de serviços de saúde e outros prestadores de serviços médicos e terceiros que fornecem serviços ao Titular de Dados;

2.1.5 Outros terceiros envolvidos na prestação de serviços ou vinculados a isso, como outra operadora de planos de saúde;

2.1.6 Com o empregador do Titular de Dados (conforme aplicável);

2.1.7 Quando o titular for membro de uma entidade associativa;

2.1.8 Relatórios médicos e pareceres de advogados;

2.1.9 Assistência de emergência e;

2.1.10 Redes sociais.

2.2 - Negativa à Coleta dos Dados Pessoais

2.2.1 Os Dados Pessoais são coletados para atender requisitos legais ou contratuais. O não fornecimento desses dados quando solicitado, poderá impedir a celebração ou a execução do contrato (por exemplo: fornecer produtos ou serviços).

3- Finalidade de Uso dos Dados Pessoais Coletados

3.1 - As informações pessoais coletadas possibilitam a prestação dos serviços de assistência médico-hospitalar aos clientes da **POLICLIN SAÚDE**.

3.2 - As informações pessoais são usadas para:

3.2.1 - Fornecer orçamento mediante solicitação e processar a contratualização;

3.2.2 - Fornecer efetivamente serviços de planos de saúde ao usuário contratante;

3.2.3 - Responder a eventuais dúvidas e solicitações;

3.2.4 - Comunicar-se com o usuário para resolver reclamações e/o demandas que possam surgir;

3.2.5 - Enviar informações de interesse do usuário, por exemplo: alterações nas políticas, informações administrativas, novidades nos serviços;

3.2.6 Tomar decisões não automatizadas sobre se devemos fornecer serviços ao titular dos dados;

3.2.7 - Melhorar e testar continuamente a qualidade dos serviços prestados, por exemplo: a realização de pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços;

3.2.8 - Enviar informações sobre cuidados e serviços relacionados à saúde;

3.2.9 - Fornecer e melhorar os serviços ao cliente, inclusive por e-mail ou comunicações de texto, ou qualquer 'chat' ou recurso semelhante disponível.

4 - Compartilhamento dos Dados Pessoais

4.1 - Havendo necessidade para prestar os serviços de assistência médica à saúde contratada, ou para qualquer um dos fins descritos nesta Política de Privacidade, os Dados Pessoais coletados podem ser compartilhados com, por exemplo:

4.1.1 Operadoras parceiras, visando assistência em outras localidades de interesse do beneficiário;

4.1.2 Prestadores de cuidados de saúde e assistência médica;

4. 1.3 Provedores de serviços externos, como sistemas de TI;
4. 1.4 Provedores de serviços de suporte e hospedagem;
- Fornecedores de gerenciamento de documentos e registros;
- Consultores e parceiros como profissionais médicos, advogados, bancos e instituições financeiras que atendem nossas contas e

4.1.5 Autoridades governamentais, quando necessário, para cumprir uma obrigação legal, regulatória ou judicial.

4.2 - Terceiros selecionados em relação a qualquer venda, transferência ou disposição do nosso negócio;

4.3 – Ao empregador quando agindo em nome do empregado (usuário do plano), em ato de monitoramento, auditoria visando interesse administrativo quanto às obrigações objeto do contrato de assistência médica à saúde contratada e;

4.4 - As informações pessoais que podem ser compartilhadas serão o mínimo necessário para realizar os serviços em prol do interesse do Titular de Dados, sendo assegurado o total sigilo das informações nos termos da LGPD;

5 - Segurança dos Dados

5.1 - A **POLICLIN SAÚDE** adota medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os Dados Pessoais de todo e qualquer acesso não autorizado e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Contudo, é de ressaltar que na proteção dos Dados Pessoais de seus usuários nenhum método de transmissão ou armazenamento de dados é completamente seguro, assim, na eventualidade de alguma ocorrência dessa natureza, o Titular de Dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, serão comunicados.

5.2 - As medidas efetivas para garantir a plena segurança dos Dados Pessoais se faz por exemplo: adotando senhas de padrão forte com periodicidade de troca, transmissão criptografada, armazenamento controlado, restrição de ambiente, filmagens, dentre outras.

6 - Tempo de Manutenção dos Dados Pessoais

Os Dados Pessoais são mantidos apenas enquanto forem úteis para cumprir o propósito para o qual foram coletados, dentre eles: prestar serviços, cumprir obrigações legais ou regulatórias e proteger os direitos das partes envolvidas.

7 - Transferência Internacional

Os Dados Pessoais coletados podem ser armazenados e tratados em países onde os prestadores de serviço estejam localizados. A **POLICLIN SAÚDE** adotará as

medidas adequadas para assegurar que as transferências internacionais sejam realizadas em conformidade com a legislação aplicável.

8 - Direitos do Titular dos Dados Pessoais

8.1 Garantia de Direitos

A **POLICLIN SAÚDE** garante ao Titular de Dados, obter informações sobre os seus Dados Pessoais por ela tratados, a qualquer momento e mediante requisição, conforme disposto na LGPD:

- 8.1.1 - Confirmação da existência de tratamento;
- 8.1.2 - Acesso aos dados;
- 8.1.3 - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- 8.1.4 - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- 8.1.5 - Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador;
- 8.1.6 - Eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709/2018;
- 8.1.7 - Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- 8.1.8 - Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- 8.1.9 - Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709/2018.

8.2 - Canais Para o Titular de Dados Exercer Seus Direitos

8.2.1 - Você pode exercer qualquer um dos seus direitos relacionados aos seus Dados Pessoais pela Central de Informação aos Beneficiários - CIB, telefone (12) 2139-2599 ou pelo e-mail privacidade@policlinsaude.com.br.

8.2.2 - Clientes do **POLICLIN SAÚDE**, na condição de beneficiário poderão fazer a sua solicitação pelo site www.policlinsaude.com.br, no Espaço do Beneficiário.

9 - Alteração da Política de Privacidade

A **POLICLIN SAÚDE** se reserva no direito de promover alteração e/ou atualização de sua Política de Privacidade quando entender por necessário. Assim, para maior compreensão registrará a nova versão no final desta política.

10 - Uso de Cookies

Cookies são pequenos arquivos de dados que são armazenados no computador ou dispositivo móvel, quando um indivíduo visita um site ou utiliza um serviço on-line. A **Policlin Saúde** usa cookies para fazer com que os sites ou serviços funcionem ou operem de forma mais eficaz e forneça uma melhor experiência de navegação.

Não são usados cookies para coletar Dados Pessoais, porém, são usadas ferramentas analíticas e estatísticas que monitoram detalhes das visitas ao site e os recursos que são acessados, incluindo, mas não se limitando a dados de tráfego, localização e outros de comunicação. São utilizados produtos Google, incluindo: Google Analytics e Google Adwords. Para mais informações sobre a política de privacidade e Google Analytics, consulte os [Termos de Serviço do Google Analytics](#), os [princípios de segurança e privacidade do Google Analytics](#) e a [Política de Privacidade do Google](#)

Para gerenciar os cookies, basta fazê-lo diretamente nas configurações do navegador, na área de gestão de Cookies. Esteja ciente de que a restrição de cookies pode afetar a funcionalidade do nosso site.

Abaixo estão listados os Cookies que podem ser utilizados. Os tutoriais sobre o tema podem ser acessados diretamente nos links abaixo:

Se usa o [Internet Explorer](#)

Se usa o [Firefox](#)

Se usa o [Safari](#)

Se usa o [Google Chrome](#)

Se usa o [Microsoft Edge](#)

Se usa o [Opera](#).

11 Término da Relação Comercial

11.1 - Descarte dos Dados Pessoais: Encerrada a relação de contrato que tem como objetivo principal a prestação de assistência médica à saúde, os Dados Pessoais serão descartados corretamente, ou anonimizados, sempre respeitando as disposições da LGPD para tais circunstâncias.

11.2 – Retenção dos Dados Pessoais: Mesmo encerrando a relação comercial entre partes, se, por exigência de lei e órgãos reguladores, por exemplo: informações à ANS, por determinação judicial ou de autoridades administrativas, os Dados serão retidos dentro do prazo necessário e/ou exigido, sempre dentro do mais rígido controle e sigilo.

POLICLIN SAÚDE S/A
Diretoria

Versão: 1.0 data: 25/06/2021