

# MANUAL DE ORIENTAÇÕES E BOA CONDUTA

## PROTEÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DE DADOS

### DOCUMENTO SIGILOSO

Proibida divulgação ou  
compartilhamento sem autorização dos  
proprietários



Desenvolvido por



Propriedade de





## ÍNDICE

**APRESENTAÇÃO – Página 3**

**1. SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – Página 4**

**2. RECOMENDAÇÕES PRÁTICAS – Página 9**

**3. PERGUNTAS E RESPOSTAS – Página 10**

**4. ANEXOS – Página 11**

**4.1 POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS – Página 12**

**4.2 POLÍTICA DE PRIVACIDADE – Página 22**

**4.3 POLÍTICA DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO – Página 31**

**4.4 POLÍTICA DE COOKIES – Página 34**

**4.4 POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – Página 36**



## Prezado Operador de Dados da Uniodonto Araçatuba

Este documento foi desenvolvido com o objetivo de oferecer um suporte permanente com relação a situações e dúvidas envolvendo a Lei Geral de Proteção de Dados.

A Uniodonto Araçatuba, como instituição que prima pelo cumprimento das normas vigentes, reitera a necessidade de empenho de toda a sua equipe quanto ao zelo à proteção e confidencialidade dos dados tratados no âmbito da Cooperativa.

Araçatuba/SP, 28 de março de 2022.

A Diretoria



# 1. SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

## 1.1. O que é a LGPD?

Trata-se da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) aprovada pelo Governo Federal, que regulamenta o tratamento de dados no Brasil, prevendo direitos e obrigações às instituições que tratam dados, inclusive penalidades em casos de violações de dados, que podem ser aplicadas tanto à pessoa jurídica quanto ao empregado.

4

### 1.1.1 O que significam tratamento de dados, quais dados estão abrangidos e como poderão ser tratados?

Tratamento de dados é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Aplica-se tanto a dados digitais como físicos.

Estão abrangidos pela LGPD dados pessoais e dados pessoais sensíveis. Dados anonimizados não são abrangidos, desde que não seja possível reverter-se a anonimização dos dados.

Os dados abrangidos pela LGPD deverão ser tratados mediante consentimento ou para realização de alguma finalidade legítima, como cumprimento de contrato, execução de serviço de saúde, solicitação de órgão governamental, processos judiciais e administrativos e proteção ao crédito. Na dúvida, o colaborador deve sempre consultar seu superior.

### 1.1.2 Definições e conceitos básicos

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

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;

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Exemplo: Cliente/Paciente/Beneficiário/Cooperado;

Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Exemplo: Esta Instituição;

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, como por exemplo os empregados ou cooperados;

Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Encarregado ou DPO (*Data Protection Officer*): pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão governamental responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.

### 1.1.3 Da proteção especial dos dados sensíveis

Caso o colaborador no exercício de suas funções e atividades tenha acesso e de alguma forma realize o tratamento de informações consideradas sensíveis, deve zelar de forma extrema e rigorosa quanto ao sigilo e confidencialidade das mesmas, ciente de que estes dados podem ser tratados nos casos de: (1) proteção da vida e saúde; (2) processos judiciais e administrativos; (3) questões regulatórios (ANS, ANVISA, Secretaria Municipal de Saúde); (4) Execução de contrato.



## 1.2 O porquê da LGPD

A LGPD foi criada para regulamentar o tratamento de dados, tendo em vista o avanço das tecnologias e da proliferação dos bancos de dados nas empresas e instituições públicas, visando a proteção dos titulares dos respectivos dados contra utilizações indevidas ou criminosas.

A LGPD brasileira segue o caminho europeu, pois na Europa está em vigor desde 2018 o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, que já proporcionou a aplicação de multas milionárias em grandes empresas que permitiram ou facilitaram a violação dos dados de seus clientes.

Com a LGPD, a empresa tem a obrigação de garantir confidencialidade e integridade dos dados de seus clientes, ou seja, de assegurar sigilo e também um correto e seguro armazenamento destas informações.

Será ilegal, a partir da vigência da Lei, utilizar os dados fornecidos pelo titular para outras finalidades, diversas do serviço contratado que gerou o fornecimento das informações, salvo se houver consentimento com a utilização destes dados para outras finalidades, bem como qualquer situação de tratamento ilícito/em desconformidade com a lei, e também eventual violação de dados pessoais.

### 1.1.4 Tratamento, proteção e confidencialidade dos dados pessoais

Ao receber, acessar, alterar, incluir, enviar, manipular ou tratar de qualquer forma dados pessoais controlados pela Instituição, o operador deve sempre considerar que:

- a) Jamais poderá tratar os dados pessoais com outra finalidade, diversa da esperada pelo titular dos dados – no caso, a execução do serviço contratado, salvo em caso de concordância formal, anterior e por escrita deste titular de dados;
- b) Deve proteger as informações pessoais, independentemente de sua natureza, com relação ao acesso indevido por terceiros não autorizados e com relação à própria integridade e existência das informações – deve-se evitar apagar ou destruir informações sem determinação da Instituição;
- c) É sua obrigação zelar pela confidencialidade e sigilo dos dados pessoais tratados.



### 1.3 Dos riscos relacionados

Casos de violação de dados, como, por exemplo, compartilhamento ou acesso indevido de informações sigilosas, pode implicar em penalidades rigorosas, como responsabilidade civil (indenizações), multa de até 2% sobre o faturamento anual da Instituição, multa diária, exposição pública do evento de violação de dados e eliminação de dados.

Há responsabilidade solidária do empregado para com a Cooperativa, ou seja, o empregado é co-responsável por qualquer situação de violação de dados que venha a praticar, facilitar, provocar, permitir ou autorizar.

7

### 1.4 Quais são os direitos do titular de dados e o que fazer em solicitações relativas a tratamento de dados?

Todas as solicitações de titulares envolvendo o tratamento de dados deverão ser encaminhadas ao Encarregado de Dados conforme o formato de atendimento utilizado pela Cooperativa. O encarregado de dados sempre terá seu nome divulgado no website da Cooperativa, juntamente da descrição de como deve ser feita a solicitação.

São direitos básicos do titular:

- Acessar seus dados ou saber quais dados são tratados pela Cooperativa;
- Corrigir ou atualizar seus dados;
- Anonimizar, bloquear ou eliminar dados desnecessários ou excessivos;
- Solicitar a portabilidade de seus dados para outra instituição;
- Solicitar declaração completa dos dados pessoais tratados na Instituição, sua origem, base legal e com quem é compartilhado;
- Revogar, a qualquer momento, seu consentimento quanto ao tratamento de seus dados, devendo receber orientações dos potenciais efeitos desta revogação.



## 1.5 Obrigações do Operador de Dados

Todo cooperado, empregado, prestador de serviços ou assemelhado vinculado à instituição é considerado operador de dados, quando no âmbito de suas atividades tratar ou tiver acesso à dados de outras pessoas.

Por isso, o operador de dados tem a obrigação de cumprir integralmente o termo de confidencialidade, assegurando sempre o máximo sigilo, integridade, confidencialidade e proteção dos dados de terceiros tratados pela instituição, sob pena de responsabilizar-se pela violação dos mesmos.

Toda e qualquer solicitação envolvendo dados, em caso de dúvida, deve ser encaminhada ao Encarregado de Dados da Instituição.





## 2. RECOMENDAÇÕES PRÁTICAS

- ✓ Dados pessoais envolvem valores, éticos e financeiros, portanto, preserve-se!
- ✓ Não fornecer dados completos por telefone antes de certificar-se de quem está na linha (exigir informações adequadas, quando for o caso)
- ✓ Evite intrometer-se em assuntos pessoais de clientes e colegas sem sua anuência
- ✓ Trate de assuntos delicados em ambiente privado e sem a presença de terceiros
- ✓ Não acesse ou encaminhe dados aos quais não lhe foi dada autorização
- ✓ Evite falar alto informações de titulares, sobretudo em locais de circulação de pessoas
- ✓ Evite utilizar suas redes sociais pessoais e telefone celular pessoal para tratar de assuntos da Cooperativa que envolvam dados de titulares: Se seu celular for roubado/furtado, a responsabilidade pela violação dos dados será sua!
- ✓ Tome cuidado ao acessar links recebidos por e-mail, sites e aplicativos que possam trazer risco as informações
- ✓ Tenha sensibilidade ao solicitar e tratar dados de idosos, crianças e demais pessoas em situação de vulnerabilidade, evitando sua exposição desnecessária
- ✓ Redobre a atenção ao solicitar e receber dados de menores de idade
- ✓ Jamais abra e-mails, mensagens de Whats App, Facebook ou correspondências de terceiros sem autorização
- ✓ Bloqueie a tela de seu computador ao deixar o posto de trabalho, ainda que seja uma saída rápida
- ✓ Certifique-se de formalizar toda e qualquer situação de tratamento de dados, quando for atinente a sua atividade
- ✓ Não exponha documentos perdidos ao público
- ✓ Sempre verifique se os destinatários das mensagens e e-mails estão corretos antes de enviar
- ✓ Em caso de dúvidas, sempre solicite orientações ao encarregado ou ao seu gestor
- ✓ Jamais utilize os dados pessoais dos beneficiários da Instituição para finalidades que não há certeza se o beneficiário consentiu.
- ✓ Denuncie **IMEDIATAMENTE** ao encarregado de dados qualquer situação de violação de dados que venha a ter ciência ou identificar durante a realização de suas atividades



### 3. PERGUNTAS E RESPOSTAS

3.1 Recebi uma solicitação de um cliente ou do Governo embasada ou relacionada na Lei Geral de Proteção de Dados, o que fazer?

**A solicitação deve ser recebida e o recebimento confirmado para o solicitante de modo formal (documento por e-mail ou protocolo de recebimento/carimbo), e a seguir imediatamente direcionada para o Encarregado de Dados da Cooperativa, cuja informação consta no website da instituição. Ele tomará as providências cabíveis.**

3.2 Constatei um incidente de violação de dados, uma invasão hacker ou um membro da equipe acessando dados sem autorização, o que fazer?

**Qualquer incidente envolvendo violação de dados deve ser imediatamente comunicado ao encarregado de dados ou, na ausência deste, ao superior imediato. Sempre que possível, faça esta comunicação de forma documentada (e-mail, por exemplo).**

3.3 Posso fornecer dado pessoal de um beneficiário/empregado/cooperado a terceiro ou utilizá-lo para algum fim diverso além daquele previsto no contrato?

**Não. É necessário a obtenção de consentimento prévio, específico e formalizado para o tratamento de dados para alguma finalidade diversa da prevista no contrato (alguma utilização não relacionada à assistência à saúde) ou para compartilhá-lo com terceiro. Inobstante, há casos em que o dado pode ser utilizado legalmente no interesse do controlador (interesse legítimo), bem como casos em que o terceiro já está legalmente autorizado a obter os dados (como entidade pública ou tutor de incapaz). Tais situações devem ser questionadas ao encarregado de dados.**

3.4 Quais são as possíveis penalidades em caso de incidente de vazamento de dados?

**Depende do grau do incidente e das medidas tomadas pela empresa para prevenir e conter o dano. À empresa, as penalidades podem variar desde uma advertência, podendo chegar a multas de até 2% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 50 milhões. Além disso, a empresa pode ser obrigada a publicizar o incidente e até suspender o tratamento interno de dados.**



## 4. ANEXOS

Os anexos abaixo listados constituem as Políticas da Uniodonto Araçatuba pertinentes ao tratamento de dados pessoais, relacionando informações que deverão ser divulgadas entre seus colaboradores, quais sejam; (1) Política de Proteção de Dados, (2) Política de Privacidade, (3) Política de não-discriminação, (4) Política de Cookies, e (5) Política de Segurança da Informação. A instituição poderá alterar, revisar ou aditar os textos em questão como bem lhe convier, conforme sua própria avaliação.

### 4.1 Política de Proteção de Dados Pessoais

### 4.2 Política de Privacidade

### 4.3 Política de Não-Discriminação

### 4.4 Política de Cookies

### 4.5 Política de Segurança da Informação



## POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS COLABORADORES DA UNIODONTO ARAÇATUBA

Visando a adequação dos procedimentos internos de tratamento de dados à Lei 13.709/2018, com a aplicação das melhores práticas e medidas de proteção e sigilo de dados, nós da UNIODONTO DE ARAÇATUBA COOPERATIVA ODONTOLOGICA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 01.856.688/0001-79, elaboramos esta Política de Privacidade, a qual descreve como os dados pessoais de nossos beneficiários, eventualmente compartilhados com nossos colaboradores, podem ser tratados, dentre outras regras e condições pertinentes ao tema.

Esta Política de Privacidade aplica-se a todos os colaboradores da Uniodonto Araçatuba, sejam funcionários, prestadores de serviço, credenciados ou cooperados, e os termos aqui dispostos irão prevalecer sobre qualquer outro(s) instrumento(s) firmado(s) entre o colaborador e a Uniodonto, no que tange ao tratamento e proteção de dados.

### 1 Definições iniciais

1.1 Toda e qualquer solicitação, notificação ou manifestação a ser dada por qualquer uma das Partes relacionada aos termos ou assuntos tratados nesta POLÍTICA (Política de Privacidade e Proteção de Dados) deverá ser realizado por e-mail.

1.2 Para fins desta Política de Privacidade e Proteção de Dados, conceitua-se os seguintes termos:

“**Política**” significa esta política de privacidade e proteção de dados;

“**LGPD**” significa a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) que normatiza o tratamento de dados pessoais no Brasil;

“**Dados Pessoais**” significa qualquer informação pessoal relacionada ou relacionável a um Titular de Dados;

“**Titular**” ou “**Titular de dados**” significa o beneficiário vinculado à plano odontológico da Uniodonto Araçatuba, seja ele dependente ou titular, que autoriza a concessão dos dados para operação nos limites estritos e especificados nesta política;



“**Dados Pessoais Sensíveis**” significam quaisquer dados pessoais 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;

“**Dados Compartilhados**” ou “**Informações Compartilhadas**” significa os Dados Pessoais que os controladores transferem entre si em decorrência da relação de credenciamento para execução de serviços relacionados ao plano odontológico que o titular de dados possui;

“**Controlador de Dados**” significa a pessoa a quem cabem as decisões relativas ao tratamento de dados pessoais dos titulares que venha a coletar e tratar;

“**Operador de Dados**” significa a pessoa que realiza a coleta e o tratamento de dados pessoais de seus usuários/clientes;

“**Tratamento de dados**” significa toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, tais como a coleta, armazenamento, transmissão e eliminação de dados, dentre outros;

“**Violação de Dados**” significa qualquer violação de segurança ou sigilo que resulte na destruição acidental ou ilegal, dano, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados Pessoais do Titular transmitidos, armazenados ou de outra maneira Processados.

“**DPO**” ou “**Encarregado de Dados**” significa a pessoa que atua como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais;

“**Cooperado**” ou “**Credenciado**” significa a pessoa física ou jurídica que possui relação jurídica com a operadora de planos odontológicos, para prestação de serviços odontológicos, em favor dos beneficiários da operadora.

“**Operadora**” ou “**plano odontológico**” ou “**Operadora de planos odontológicos**” significa a operadora de planos odontológicos definida no item 2.1 abaixo.

1.4 Os dados pessoais tornados anônimos - ou seja, os quais, por meio de técnicas confiáveis, perdem a associação com um indivíduo específico - não serão considerados dados pessoais;

1.5 Os termos da presente Política substituem, para todos os fins, eventuais cláusulas de instrumento(s) contratual(is) anterior(es) que sejam conflitantes.



## 2 Controlador e Operador de dados

- 2.1 A responsabilidade pelas informações cadastrais coletadas dos beneficiários do plano odontológico é da Uniodonto Araçatuba Cooperativa Odontológica, denominada para todos os fins desta Política de Privacidade como “Controladora de Dados”, ou simplesmente “Controladora”. A Uniodonto Araçatuba possui sua sede na Rua General Osório, 310 – Centro, Araçatuba/SP, inscrita no CNPJ/MF sob no 01.856.688/0001-79.
- 2.2 O Colaborador torna-se operador de dados ao receber da Controladora qualquer informação pessoal de um dos titulares para execução ou cobrança dos serviços abrangidos pelo convênio, momento em que assume a responsabilidade plena e integral sobre o adequado uso e proteção dessas informações, nos termos desta Política;
- 2.3 O Dentista Cooperado ou Credenciado será Controlador de Dados quando do atendimento do beneficiário, relativamente as informações de saúde (dados sensíveis) que venha a tratar, sejam elas médicas ou odontológicas, sempre que relacionadas aos atendimentos realizados pelo Cooperado. Na condição de Controlador destes dados, é de responsabilidade do Cooperado/Credenciado decidir quanto ao seu tratamento e, em especial, zelar pela sua proteção e confidencialidade;
- 2.4 O controlador e o operador devem manter o controle e o registro das operações de tratamento de dados que realizarem, a fim de garantir o direito de livre acesso pelo titular do dado pessoal.

## 3 Encarregado de dados

- 3.1 O encarregado de dados, ou *Data Protection Officer* (DPO), é a pessoa que atua como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.



3.2 O encarregado de dados será responsável por aceitar eventuais reclamações, esclarecimentos e providências solicitadas pelos titulares dos dados tratados. Além disso, receberá as comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e promoverá a orientação dos funcionários a respeito desta Política de Proteção de Dados Pessoais.

3.3 As partes designarão Encarregado de Dados em atendimento à LGPD e divulgarão seu nome e dados para contato em seu website <https://uniodontoprudente.com.br/>, salvo por dispensa normativa posterior. Não havendo indicação expressa do Encarregado de Dados, entender-se-á como designado o representante legal do Controlador.

15

#### **4. Coleta e utilização de dados pessoais**

4.1 A coleta de dados pessoais, mediante inequívoco e livre consentimento do titular, ocorre quando do preenchimento de termo de adesão quanto da contratação do plano odontológico pelo beneficiário da Uniodonto Araçatuba, bem como no preenchimento de prontuários odontológicos pelo Cooperado, ou quaisquer outras formas de obtenção de dados pessoais dos titulares pelos controladores;

4.2 Os dados pessoais coletados compartilhados entre a operadora e o colaborador serão aqueles estritamente necessários à execução dos serviços abrangidos pelo plano odontológico, incluindo, mas não se limitando ao RG, o CPF, a filiação, a data de nascimento, dados de contato, de residência, e informações médicas (dados pessoais sensíveis), dentre outros, desde que voltados para a prestação de serviço conveniado, inclusive a auditoria dos serviços realizados e cobrados;

4.3 A coleta dos dados pessoais tem por escopo a execução do plano odontológico (art. 7º, inciso V, da LGPD) e a prestação de atendimento odontológico (art. 11, inciso II, alínea *f*, da LGPD), de modo correto e integral, garantindo a proteção da vida e a tutela da saúde dos beneficiários;

4.4 Os dados pessoais coletados deverão se limitar ao mínimo necessário para a consecução dos serviços prestados;



- 4.5 Os dados coletados serão armazenados apenas durante o período em que forem úteis para atingir a finalidade e, após, para cumprir com eventual obrigação legal, observados os prazos previstos para manutenção dos documentos. Executada a finalidade e esgotado o prazo de manutenção dos documentos, os dados serão eliminados;
- 4.6 É vedada a utilização dos dados pessoais para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos, conforme a Política de Não Discriminação da Controladora;
- 4.7 Na hipótese de alteração ou acréscimo de finalidade para tratamento de dados, haverá novo pedido de consentimento ao titular, podendo este revogar o consentimento, submetendo-se as consequências do ato;
- 4.8 O não fornecimento dos dados solicitados ou a revogação do consentimento acarreta na impossibilidade da prestação de serviços odontológicos, visto que são essenciais para a correta execução ou pagamento dos serviços pretendidos.

## **5. Proteção, Sigilo, Integridade e Confidencialidade dos Dados**

- 5.1 O colaborador se compromete a manter o sigilo e integridade dos dados compartilhados pela operadora e/ou recebidos diretamente do titular com vistas à execução dos serviços odontológicos, responsabilizando-se exclusiva e integralmente por tais dados perante o titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 5.2 Da mesma forma, a operadora reafirma seu compromisso com a confidencialidade e proteção dos dados pessoais, inclusive dados sensíveis, eventualmente enviados pelo cooperado para auditoria e/ou pagamento dos serviços.
- 5.3 Os dados pessoais serão utilizados nos limites do serviço prestado, limitando-se ao mínimo necessário para atingir o fim pretendido.
- 5.4 Os dados pessoais coletados serão armazenados em repositório físico e/ou digital em ambiente seguro e controlado, utilizando-se de meios técnicos para restringir o acesso destes dados somente às pessoas autorizadas, consoante Política de





Segurança da Informação da Controladora, de modo a prevenir sua destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida.

5.5 O colaborador compromete-se a implementar boas práticas para proteção e confidencialidade de dados, ciente das seguintes obrigações para si e seus prepostos, tais como:

- a) Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor dos dados pessoais, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao convênio estabelecido entre as partes, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o seu uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha tido acesso;
- b) Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, a divulgação ou a utilização de dados pessoais de forma indevida ou irregular;
- c) Restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver dados pessoais ao seu titular e/ou Controlador, sempre que estes os solicitarem ou sempre que os dados pessoais deixarem de ser necessários, e não guardar para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via destes dados;
- d) Proteger a integridade e existência das informações dos beneficiários da Cooperativa, sejam elas dados pessoais sensíveis, dados pessoais ou dados anonimizados, adotando medidas idôneas de segurança da informação, responsabilizando-se pessoalmente junto ao titular de dados em toda e qualquer hipótese em caso de violação ou extravio destas informações.
- e) Informar ao titular de dados, quando solicitado, acerca dos dados pessoais tratados, com auxílio da Controladora, viabilizando o exercício dos direitos do titular previstos na LGPD;
- f) Conservar os dados pessoais dos beneficiários apenas durante o período necessário à execução do serviço, procedendo com a completa eliminação dos dados registrados e armazenados quando esgotada a sua finalidade ou solicitado pela Controladora.
- g) Respeitar os termos do Estatuto da Cooperativa e o Manual de Orientações e de Boa Conduta no tocante a Proteção e Confidencialidade de Dados;

## 6. Direitos e Garantias do Titular de Dados



- 6.1 Mediante solicitação, os titulares podem obter informação de quais dados estão sendo tratados pelos Controladores, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, informações que serão prestadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias.
- 6.2 É direito do titular de dados o livre acesso e a transparência quanto ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive referente a quais entidades que tais dados são compartilhados.
- 6.3 É garantido ao titular, a qualquer tempo, a revogação do consentimento fornecido para o tratamento de dados, do qual decorre a exclusão de todos os dados pessoais coletados, resguardada a manutenção para cumprimento de obrigações legais, podendo ocorrer, neste caso, a interrupção dos serviços prestados.
- 6.4 O titular dos dados pode requerer a portabilidade da totalidade de seus dados pessoais para outro fornecedor de serviços, bastando a indicação do controlador ao qual serão transferidos os dados.
- 6.5 O titular dos dados pode requerer a exclusão de dados excessivos e desnecessários, bem como a correção de dados incorretos ou desatualizados.
- 6.6 O dentista credenciado deverá disponibilizar aos usuários da operadora as ferramentas ou canais de contato de fácil acesso para exercício de seus direitos assegurados em Lei, inclusive a correção ou atualização de dados.

## **7. Compartilhamento dos dados pessoais**

- 7.1 O uso compartilhado de dados pessoais ocorre quando há comunicação, difusão, transferência ou interconexão de dados pessoais entre controladores diferentes.
- 7.2 Os dados coletados pela operadora, bem como os coletados pelo cooperado, poderão ser comunicados entre si, a fim de cumprir com a execução do plano odontológico e para o atendimento odontológico.



7.3 A transmissão dos dados pessoais também ocorrerá, por força da LGPD, para cumprimento de eventual obrigação legal, para execução de políticas públicas, para realização de estudos por órgãos de pesquisa (garantida a anonimização dos dados), para exercício de direitos em processo judicial, ou para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou terceiro;

7.4 Afora tais hipóteses, a transmissão de dados pessoais a outro controlador ocorrerá tão somente mediante a concessão de consentimento específico, livre, informado e inequívoco do titular para este fim.

7.5 Sem o consentimento disposto no item 7.4, nem o colaborador nem a operadora poderão compartilhar as informações pessoais dos beneficiários com terceiros, excetuadas as hipóteses previstas em Lei.

7.6 O colaborador se compromete a não compartilhar dados sensíveis relativos à saúde dos beneficiários da operadora com o objetivo de obter vantagem econômica, exceto para assistência farmacêutica e assistência à saúde, conforme previsto na LGPD.

## 8. Tratamento de dados pessoais sensíveis e de crianças e adolescentes

8.1A adesão ao plano odontológico importa necessariamente na concessão de dados pessoais sensíveis, consistente nas informações de saúde fornecidas pelos beneficiários, a fim de cumprir com a obrigação contratual de tutela à saúde. A estes dados pessoais será resguardado o **máximo de sigilo e proteção, vedada a sua divulgação, difusão ou acesso não autorizado prévia e expressamente pela Controladora e/ou titular destes dados.**

8.2 O tratamento de dados pessoais de criança e adolescentes ocorre mediante consentimento específico por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal, e se dará nos limites estritos para o desempenho da finalidade pretendida.

## 9. Exclusão dos dados pessoais



9.1 O colaborador se responsabilizará pela exclusão dos dados em caso de solicitação do titular e havendo permissão legal ou contratual para tanto, comprometendo-se a esclarecer ao titular todos os riscos e consequências de tal ato. Também fará a exclusão dos dados ao final do tratamento, quando esgotada a sua finalidade, respeitadas as normas legais quanto à manutenção de prontuários e informações.

9.2 Os dados pessoais constantes em documento físico podem ser destruídos após a digitalização. Por conseguinte, após transcorrido o prazo de 20 (vinte) anos a partir do último registro, os prontuários físicos e os digitalizados poderão ser eliminados, consoante o art. 6º da Lei nº 13.787/2018.

9.3 É resguardada a possibilidade de conservação dos dados para cumprimento de obrigação legal (respeitando o prazo acima) ou para uso exclusivo do controlador, vedado o acesso por terceiro, desde que anonimizados.

## **10. Responsabilidade decorrente da violação de dado pessoal**

10.1 Cabe ao controlador e ao operador de dados zelar pela segurança, proteção e sigilo dos dados pessoais armazenados, mesmo após o término do tratamento, prevenindo acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.2 Estes agentes serão responsáveis por eventual dano, patrimonial ou moral, individual ou coletivo, decorrente da transmissão irregular dos dados pessoais.

10.3 O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar os termos da LGPD ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar.

10.4 Na hipótese de transmissão irregular de dados pessoais, o colaborador comunicará imediatamente o controlador ou o encarregado de dados, o qual, no prazo mais breve possível, informará o titular do dado pessoal violado e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mencionando quais dados foram afetados, as informações



dos titulares envolvidos, os riscos decorrentes do incidente, e as medidas tomadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

## **11. Não discriminação**

11.1O colaborador compromete-se a não utilizar nenhuma informação pessoal para fins discriminatórios com relação aos titulares de dados, beneficiários da operadora, responsabilizando-se por qualquer ato nesse sentido e pela identificação dos autores do ato ilícito, consoante a Política de Não Discriminação da Controladora.

11.2O colaborador compromete-se a tomar todas as medidas cabíveis para reparar qualquer situação discriminatória aos beneficiários da operadora que venha a causar.

## **12. Disposições Gerais**

12.1 O colaborador fica ciente de que o descumprimento das disposições contidas nesta política poderá implicar nas sanções administrativas e legais cabíveis, sem prejuízo das penalidades contratuais eventualmente existentes e da própria rescisão por justa causa do contrato de trabalho/prestação de serviços ou a exclusão do quadro social.

12.2 Esta Política de Privacidade foi estabelecida em abril de 2021 e é interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018. Eventuais alterações serão publicadas de forma visível e comunicadas de maneira ampla;

12.3 O foro competente para dirimir qualquer questão decorrente desta Política será o foro da localidade da operadora.



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA UNIODONTO ARAÇATUBA

Em atenção às melhores práticas de proteção e sigilo de dados, a Uniodonto Araçatuba possui a Política de Privacidade abaixo apresentada, que descreve como coletamos, utilizamos, processamos e divulgamos as informações pessoais de nossos beneficiários e colaboradores, garantindo sempre a privacidade, transparência e segurança, nos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, como prioridades no tratamento de dados pessoais.

A presente política é voltada aos beneficiários da Uniodonto Araçatuba, bem como seus funcionários, cooperados e credenciados, que possuem dados pessoais tratados pela Cooperativa, e também ao público em geral, descrevendo a forma que ocorre o tratamento de dados pessoais na execução dos serviços da Operadora.

22

### 1 Controlador de dados

A responsabilidade pelas informações coletadas de nossos usuários é da Uniodonto Araçatuba, denominada para todos os fins desta Política de Privacidade como “Controlador(a) de Dados”, ou simplesmente “Controlador(a)”.

Quando do atendimento do beneficiário junto à rede Credenciada, as informações odontológicas destes atendimentos são de responsabilidade do dentista cooperado/credenciado prestador de serviços, que será o Controlador de Dados nestes casos. A Controladora somente será responsável quando coletar as aludidas informações de terceiros para execução de seu objeto social, durante o tratamento destas informações.

### 2 Quais informações que coletamos

As informações coletadas e tratadas pela Uniodonto são divididas em quatro categorias. Nós coletamos estas informações no momento da contratação/preenchimento do formulário de adesão ao plano e cadastramento do beneficiário, bem como quando do atendimento junto à rede credenciada, no preenchimento de algum formulário on-line em nosso site, mediante consentimento expresso e esclarecido, ou quando contatares a Uniodonto Araçatuba por e-mail ou telefone, além de outros casos específicos.



Ressaltamos que, se você nos fornecer informações pessoais de outra pessoa, você deve assegurar que possui o direito de divulgá-las para a Uniodonto Araçatuba, inclusive, tendo obtido o consentimento necessário para tal compartilhamento.

## 2.1 Informações do beneficiário necessárias para a assistência odontológica

Nós solicitamos e coletamos as seguintes informações pessoais sobre você quando da sua adesão a um de nossos planos de saúde odontológico. Essas informações são necessárias para a execução da assistência odontológica e para nos permitir cumprir com nossas obrigações legais. Sem essas informações, talvez não sejamos capazes de lhe fornecer todos os serviços solicitados.

**Informações do Beneficiário:** Quando você adere a um plano de saúde odontológico, nós solicitamos e tratamos as seguintes informações pessoais: Nome, CPF, Data de nascimento, RG (número, data de emissão e órgão expedidor), Estado Civil, Endereço (rua, número, complemento, bairro, CEP, Município, Estado), Telefone (fixo e celular), Endereço eletrônico (e-mail), Sexo, Número do Cartão SUS (CNS), Nome da mãe, Assinatura, Carteirinha do beneficiário, data de vencimento do plano, Usuário e senha de acesso ao portal online, Pedidos, solicitações, dúvidas, reclamações e sugestões.

Caso for beneficiário de plano coletivo, solicitaremos as seguintes informações adicionais: Número do contrato, Nome do estipulante (empregador), Data de admissão e Comprovante de vínculo empregatício/societário. E caso você for dependente, vamos questionar seu Parentesco com o titular e o Comprovante de vínculo do parentesco. Caso entrar em contato conosco por ligação, vamos gravar este contato telefônico.

**Informações Sensíveis:** Para usufruir da assistência à saúde, possuímos acesso ao histórico e descrição dos serviços odontológicos realizados nos cooperados e credenciados (faturas e similares), bem como prontuários odontológico, histórico de procedimentos, Guias de Tratamento Odontológico, requisições odontológicas, autorizações de procedimentos e exames (radiografias e imagens).

Nas Guias de Tratamento Odontológico (GTOs), constam as seguintes informações: número da carteirinha, plano, empresa, data de validade da carteirinha, número CNS, nome (do titular e do dependente, se for o caso), telefone, código do procedimento, descrição do procedimento, dente, quantidade, valor, coparticipação, data de realização,



data do término do tratamento, tipo de atendimento, tipo de faturamento e assinatura do beneficiário).

**Informações para Verificação de Identidade:** Para ajudar a criar e manter um ambiente confiável, podemos coletar informações para verificação de identidade (como imagens do seu documento de identificação oficial, passaporte, RG ou CNH, conforme permitido pela legislação aplicável) ou outras informações de autenticação.

**Informações de Pagamento:** Para controle financeiro, fiscal e contábil, bem como execução dos serviços, também tratamos as informações suas informações financeiras junto ao plano de saúde odontológico, como Dados financeiros (banco, conta e agência), débitos, pagamentos e respectivos históricos, além de orçamentos, pedidos de reembolso, de cancelamento, boletos e faturamentos, valor da mensalidade, registro de parcelas inadimplidas (nome, data de vencimento do título, valor corrigido e acrescido de multa), e comprovantes de pagamento de mensalidade (nome do beneficiário, CPF, valor, ID do boleto).

**Comunicações com a Controladora por e-mail:** Quando você se comunica conosco por e-mail, nós coletamos informações sobre sua comunicação e qualquer informação que você escolha fornecer. Ao acessar *leading pages*, com a sua devida ciência e consentimento, coletamos seu nome, e-mail e telefone para contato, dados que serão utilizados para oferta de nossos serviços e de nossos parceiros.

## 2.2 Informações que coletamos de cooperados/funcionários/credenciados

Contamos com um amplo corpo de colaboradores para viabilizar o funcionamento da Uniodonto Araçatuba, incluindo os funcionários, cooperados e credenciados. Portanto, utilizamo-nos de seus dados para identificar o colaborador na base interna e perante terceiros, bem como para realizar o pagamento da contraprestação salarial.

Portanto, na base interna da Uniodonto Araçatuba, realizamos o tratamento dos seguintes dados dos funcionários: Nome completo, Endereço, Telefone, Grau de instrução/escolaridade, Estado civil, Número de filhos, Carteira de trabalho (CTPS), Cartão PIS, RG, CPF, Título de eleitor, Certidão de casamento, Carteira de habilitação (CNH), Certificado de reservista, Comprovante de endereço, Foto 3X4, Exame médico admissional, Registro do ponto eletrônico, Relatório de vendas, Comissão, Folha salário (vale transporte





e tíquete de alimentação), Atestados médicos, Dados bancários (Conta e agência) e Contracheques, comprovantes e histórico de pagamento das remunerações

Além disso, dos dentistas cooperados/credenciados são coletadas as seguintes informações: Nome, CRO, CPF, RG, Número do PIS, Data de nascimento, Idade, Estado Civil, Endereço residencial, Telefone residencial e celular, E-mail, Endereço do consultório, Instituição de graduação, Data de conclusão da graduação, Especialização com titularidade, Instituição da especialização, Áreas de atuação, Endereço do consultório, Telefone do consultório, Número do CNES, Licença sanitária e Alvará atualizado do estabelecimento, Fechamento e Valor da produção, Divisão de lucros, Cota-parte e Dados financeiros (banco, conta e agência).

Caso o cooperado, credenciado ou algum prestador de serviços da área odontológica, desvinculado da cooperativa, adquirir produtos da nossa loja Dental, coletaremos as seguintes informações: Nome, RG, CPF, Data de nascimento, Endereço, E-mail, Telefone, Estado Civil, Nome do pai, Nome da mãe, e Relatório financeiro.

### 2.3 Informações que coletamos de terceiros

Nós podemos eventualmente coletar informações, incluindo informações sensíveis que terceiros forneçam sobre você quando utilizam ou realizam serviços/procedimentos de saúde em nossa rede credenciada ou similares. Nós não controlamos, supervisionamos ou respondemos pelo modo como terceiros fornecem suas informações, processam suas informações pessoais. Qualquer pedido de informação envolvendo a divulgação de suas informações pessoais, para nós, deve ser direcionado aos terceiros em questão.

Serviços realizados na Rede Credenciada ou Similares: Se você realiza um procedimento ou atendimento junto à nossa rede credenciada ou outras instituições de saúde parceiras, este terceiro pode nos enviar informações como seu cadastro, bem como todas as informações e dados relacionados ao atendimento realizado. Essas informações variam e são utilizadas e compartilhadas para fins de auditoria, controle, fiscalização e pagamento junto à rede credenciada ou similar.

Outras Fontes: Conforme permitido pela lei aplicável, nós podemos receber informações extras sobre você, como informações públicas, dados demográficos ou informações que ajudem a detectar fraudes e ferramentas de segurança.



## 2.4 Informações opcionais

Além das informações que coletamos e que são fornecidas por terceiros, podemos eventualmente solicitar, com seu consentimento expresso, outras informações que possam ser úteis ou necessárias para a promoção, divulgação ou realização de atividades voltadas à assistência odontológica.

## 3 Como utilizamos as informações coletadas

As informações coletadas são utilizadas para estrito cumprimento com o estabelecido no contrato existente, no caso a adesão ao plano de saúde odontológico, e a consequente prestação do serviço odontológico contratado por parte dos prestadores, bem como para controle, fiscalização e auditoria dos serviços médicos realizados junto a terceiros, além do cumprimento das obrigações legais existentes, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Além das finalidades previstas nesta Política, a Uniodonto Araçatuba garante que seus dados pessoais não serão utilizados para finalidade diversa, salvo sua autorização e consentimento prévio, expresso e destacado.

Ademais, a Uniodonto Araçatuba também poderá tratar dados pessoais com base no legítimo interesse, sempre de modo limitado e adstrito à finalidade pretendida, nunca em prejuízo aos interesses ou direitos de seus beneficiários.

A Uniodonto Araçatuba conservará os dados pessoais apenas durante o período necessário à execução do contrato, para a prestação de serviços ou para finalidade a qual se presta, procedendo, após, com a completa eliminação dos dados pessoais registrados e armazenados ao fim do tratamento dos dados, salvo se necessário para cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória ou se você expressamente autorizar de forma diversa.

## 4 Compartilhamento das informações coletadas

Nós não compartilhamos suas informações e dados sem seu consentimento, salvo para execução da assistência à saúde contratada (compartilharemos seus dados com nossos dentistas da rede credenciada) ou para as atividades relacionadas, como a auditoria e a



fiscalização e pagamento dos serviços junto à rede credenciada, bem como para autorização ou negativa de procedimentos. Pode ocorrer ainda o compartilhamento de informações com o governo, quando cabível legalmente, ou para o cumprimento das obrigações legais, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Compartilharemos, ainda, seus dados pessoais com as demais Uniodontos irmãs, quando necessário, para garantir a prestação de serviço odontológico nos locais de cobertura do plano; para a análise estatística e execução de auditorias, a fim de melhorar o bem-estar e a qualidade do serviço prestado; para o arquivamento e armazenamento seguro de documentos; e para as empresas prestadoras de serviços envolvidas em alguma etapa da cadeia do serviço que é prestado, de modo a viabilizar o atendimento completo e satisfatório do beneficiário, sempre garantindo o padrão de segurança da informação praticado na Uniodonto Araçatuba.

Além disso, assegurada a proteção e sigilo dos dados pessoais compartilhados, servindo tão somente para o fim contratual, realizamos o compartilhamento de suas informações com empresa de assistência de Informática (F.I. Sistemas), bem como com escritório de contabilidade externa (SOMA).

Os beneficiários dependentes devem estar cientes de que seus dados serão compartilhados com o beneficiário titular, inclusive dados sensíveis de utilização do plano, para fins de que o titular possa estar ciente de toda e qualquer cobrança relacionada aos serviços realizados pelo plano odontológico, como coparticipações, faltas a consultas e outros, bem como para obter autorizações e receber negativas de cobertura, conforme o art. 11, §4º, da LGPD e na RN 389/2015-ANS.

Ademais, caso for beneficiário de plano odontológico na modalidade coletivo-empresarial, seus dados pessoais serão compartilhados com a respectiva empresa para o faturamento dos serviços odontológicos prestados, mediante o envio de relatórios de mensalidades, contendo eventualmente dados pessoais sensíveis de saúde odontológica, para fins de conferência da fatura e importação para a folha de pagamento, dentre outros documentos necessários para o devido adimplemento do plano odontológico contratado.

Não realizamos compartilhamento internacional de seus dados pessoais.

## 5 Segurança



Nós estamos continuamente implantando e atualizado medidas administrativas, técnicas e de segurança física para ajudar a proteger suas informações contra acesso não autorizado, perda, destruição ou alteração.

Os dados pessoais coletados são armazenados em repositório físico e/ou digital em ambiente seguro e controlado, utilizando-se de meios técnicos para restringir o acesso destes dados somente as pessoas autorizadas, prevenindo sua destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida. Entre as proteções que usamos para defender suas informações, temos firewalls, antivírus e controles de acesso a informações, bem como uma Política de Segurança da Informação completa e bem estruturada.

Seus dados pessoais de nível cadastral são acessados pela área operacional da Cooperativa, enquanto que seus dados sensíveis e bancários são acessados somente por quem necessita deles para executar suas funções laborais, garantindo o acesso segregado e por senha das informações de controle da Cooperativa.

Os funcionários, cooperados e credenciados da Uniodonto Araçatuba assinaram termo de compromisso e confidencialidade dos dados acessados, se comprometendo a não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor dos dados pessoais para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao convênio estabelecido entre as partes. Além disso, os colaboradores e cooperados/credenciados passaram por um treinamento por profissional especializado no tratamento de dados pessoais em conformidade com a LGPD, na qual foi explanada as obrigações e responsabilidades previstas na Lei.

Se você souber ou tiver motivos para acreditar que suas informações tratadas por nós foram perdidas, roubadas, desviadas ou comprometidas, ou em caso de uso não autorizado real ou suspeito de suas informações, entre em contato conosco seguindo as instruções na seção Fale Conosco.

## **6 Alterações na política de privacidade**

A Uniodonto Araçatuba se reserva no direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento de acordo com esta disposição. Caso façamos alterações nesta Política de Privacidade, nós publicaremos a Política de Privacidade revisada em nosso website. Também enviaremos a você, por e-mail ou outro meio de comunicação, uma notificação



da alteração pelo menos 30 (trinta) dias antes da data de vigência da alteração. Caso você não concorde com a Política de Privacidade revisada, você pode solicitar sua exclusão do plano de saúde odontológico. Caso você não solicite sua exclusão do plano antes da data de vigência da Política de Privacidade revisada, a utilização regular e continuada do plano de saúde odontológico constituirá aceitação tácita da Política de Privacidade revisada.

## 7 Direitos do beneficiário

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, é direito do titular de dados o livre acesso e a transparência quanto ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive referente a quais entidades que tais dados são compartilhados. Portanto, você pode exercer qualquer um dos direitos descritos nesta seção junto ao Controlador de Dados.

*Gerenciamento das suas informações:* Você pode acessar e atualizar algumas das suas informações entrando em contato conosco. Lembre-se: você é responsável por manter suas informações pessoais atualizadas.

*Retificação de informações incorretas ou incompletas:* Você tem o direito de nos pedir para corrigir informações pessoais incorretas ou incompletas referentes a você.

*Portabilidade e acesso a dados:* Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei 9.656/98, você também pode solicitar cópias de informações pessoais que você nos forneceu em um formato estruturado, comumente usado e legível por máquina e/ou solicitar que enviemos essas informações a outro plano de saúde odontológico (quando for tecnicamente viável).

*Informações referentes ao tratamento de dados:* Mediante solicitação, você pode obter informação de quais dados estão sendo tratados pela Uniodonto Araçatuba, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, informações que serão prestadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

*Retenção e exclusão de dados:* De modo geral, mantemos suas informações pessoais pelo tempo necessário para a execução do contrato entre nós e você e para cumprir nossas obrigações legais. Se você não quiser mais que usemos suas informações, você pode solicitar que apaguemos suas informações pessoais, total ou parcialmente. Por favor, leve em conta que se você solicitar a exclusão de suas informações pessoais, ainda que



parcialmente: Podemos reter algumas de suas informações pessoais conforme necessário para cumprimento de obrigação legal ou contratual, ou execução pagamento de serviços já realizados ou vigentes. Por exemplo, se o beneficiário for excluído em razão de fraude ou inadimplência, poderemos reter certas informações para evitar que esse beneficiário reative o plano de saúde odontológico, para efetuar a cobrança do saldo devedor ou para lhe possibilitar futura quitação de suas obrigações financeiras.

*Retirada de consentimento e restrição de processamento:* Se estivermos processando outras informações pessoais suas com base em seu consentimento, você poderá desistir do seu consentimento a qualquer momento, entrando em contato conosco. Por favor, tenha em mente que a retirada de seu consentimento não afeta a legalidade de quaisquer atividades de processamento com base em tal consentimento antes de sua retirada.

*Apresentação de reclamações:* Você tem o direito de apresentar reclamações sobre nossas atividades registrando uma queixa junto ao nosso Encarregado de Dados, por meio da seção "Fale conosco" disponível em nosso website ou diretamente em nossa sede.

### **Como você pode exercer seus direitos ou solicitar alguma dúvida?**

Dispomos de um Encarregado de Dados divulgado em nosso website, bem como outros canais de atendimento eletrônicos e também atendimento pessoal em nossa sede, para que possa exercer seus direitos previstos acima, bem como efetuar qualquer solicitação envolvendo tratamento de dados pessoais. Por obrigação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, dispomos também de uma ouvidoria, sendo que as solicitações envolvendo dados e sua privacidade podem ser direcionadas para qualquer destes canais de contato.

Portanto, quaisquer dúvidas ou solicitações, garantindo a agilidade e eficiência na resposta, contate nosso Encarregado de Dados (DPO) cujos dados estão disponíveis em nossa seção de LGPD.



## POLÍTICA DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO

A Uniodonto Araçatuba, na condição de instituição voltada à assistência à saúde odontológica, reforça seu compromisso irrevogável para com a construção de uma sociedade pautada por relações justas e saudáveis, sempre com a premissa de que a saúde não está atrelada apenas ao bem estar físico, mas também ao bem estar emocional e às condições de realização plena das pessoas.

Empenhada em contribuir para um mundo onde as pessoas se sintam bem-vindas e respeitadas, independentemente de raça, cor, crença, religião, gênero, orientação sexual, idade, profissão, ideologia política ou filosófica, condição econômica ou físico-mental. Este compromisso assenta em dois princípios fundamentais que se aplicam aos operadores de dados e titulares: inclusão e respeito. O nosso compromisso partilhado com estes princípios permite que todos os nossos usuários e colaboradores se sintam bem-vindos, e buscaremos sempre reforçar com nossos colaboradores o mesmo empenho na realização destes princípios.

Embora não acreditemos que uma instituição privada possa determinar a harmonia entre as pessoas, acreditamos em nossa capacidade para a promoção da empatia e a compreensão entre todas as pessoas, dentro de seu âmbito de atuação. Seguiremos sempre dispensando esforços conjuntos para ajudarmos a eliminar todas as formas de preconceito, discriminação e intolerância na utilização de serviços de saúde. Acreditamos que é fundamental ao cidadão que utiliza um serviço de saúde sentir-se acolhido e respeitado, e replicaremos este entendimento na execução de nosso objetivo social.

*Inclusão* – Asseguramos a assistência a saúde odontológica de uma diversidade enorme de pessoas. Ser nosso colaborador, credenciado, cooperado, prestador de serviços ou beneficiário, implica fazer parte de uma comunidade de inclusão. A parcialidade, o preconceito, o racismo e o ódio não têm espaço em nosso âmbito de atuação. Embora os credenciados sejam obrigados a seguir todas as leis aplicáveis que proíbam a discriminação com base em fatores como a raça, religião, origem nacional entre outros descritos abaixo, comprometemo-nos a fazer mais do que cumprirmos os requisitos mínimos estabelecidos por lei.

*Respeito* – Temos respeito uns pelos outros nas nossas interações e encontros. Reconhecemos que as leis locais e normas culturais podem variar, porém prezamos sempre por um relacionamento respeitoso, mesmo quando as perspectivas possam não





refletir as crenças ou educação recebida. Nossa equipe, na execução de seu objeto social, se empenhará sempre pelo respeito e harmoniosidade para com seus beneficiários e parceiros, exigindo o mesmo de seus cooperados/credenciados.

De modo geral, devemos familiarizar-nos constantemente com todas as leis federais, estaduais e locais aplicáveis, partindo da premissa de que ninguém poderá receber qualquer tratamento negativamente desigual em razão de raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero ou estado civil.

Nossos operadores de dados não podem:

- Recusar atender um beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Impor diferentes termos e condições com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Publicar qualquer anúncio ou fazer qualquer declaração que desencoraje ou indique uma preferência para com qualquer beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Impor o seu próprio juízo sobre os serviços de saúde ou qualquer informação relativa à assistência à saúde odontológica de um beneficiário;

- Cobrar valores ou outras taxas não previstas em Lei ou Contrato a pessoas em razão de suas incapacidades ou doenças;

- Impedir ou atrapalhar que um beneficiário receba um serviço de saúde, com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

O que acontece quando um operador de dados não cumpre as nossas políticas nesta área?

Qualquer ato que viole esta política de anti discriminação, será analisado e objeto de solicitação direta a quem praticou a violação para que reveja sua compreensão e intenção





de cumprir esta política e respetivos princípios subjacentes. Poderão também ser tomadas outras medidas como: advertência, suspensão, demissão por justa causa, responsabilização civil e criminal, dentre outras.

Se um cooperado ou credenciado tratar inadequadamente nossos beneficiários com base numa classe protegida ou utilizar uma linguagem que demonstre que as suas ações foram motivadas por fatores proibidos por esta política, tomaremos medidas para aplicar esta política, inclusive, se necessário, a suspensão ou rescisão do contrato com o prestador.



## POLÍTICA DE COOKIES

Para melhorar a experiência dos usuários no site da Uniodonto Araçatuba, utilizamos da tecnologia de cookies para a coletar informações úteis e adequadas à navegação do site pelo cliente. Assim, esta Política de *Cookies* busca esclarecer a natureza e as finalidades destes dados coletados, garantindo segurança e transparência aos usuários, bem como a adequação do tratamento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### O que são *cookies* e para que servem?

“*Cookies*” são unidades de dados gerados e coletados a partir do navegador ou dispositivo do usuário que acessa o site da Uniodonto Araçatuba. Tais dados permitem a identificação do usuário quando este for acessar novamente a página, trazendo o perfil de navegação, as atividades anteriores e as suas preferências, de modo a tornar a navegação mais eficiente e adequada ao cliente.

Além de armazenar os dados para quando houver novo acesso pelo cliente, os *cookies* asseguram que os anúncios visualizados sejam mais relevantes e pertinentes ao interesse do usuário.

Outrossim, os *cookies* servem para o controle de eventuais problemas surgidos no site e a padronização de estatísticas, a fim de melhorar a experiência da página da Uniodonto Araçatuba.

### Quais são os tipos de *cookies* coletados?

No site da Uniodonto Araçatuba, são coletados os seguintes tipos de *cookies*:

- *Cookies estritamente necessários (ou operacionais)*: estes são utilizados para viabilizar o funcionamento da página no dispositivo acessado, possibilitando a visualização do site e a utilização dos serviços, não podendo ser desativados;
- *Cookies de desempenho (ou analíticos)*: são coletados com a finalidade de melhorar o desempenho do site e levantar dados estatísticos. Identificam as páginas mais visualizadas, o número de vezes que foi acessada e eventuais erros encontrados
- *Cookies de funcionalidades*: permite ao site recordar das informações do usuário quando do houver novo acesso, guardando preferências de utilização, para oferecer maior eficiência e personalização na navegação pelo cliente.



## Segurança na proteção de dados.

A Uniodonto Araçatuba afirma estar adequada ou em processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados no tocante às operações de tratamento de dados internas.

Assim, quando o usuário concorda com o fornecimento de *cookies*, a Uniodonto Araçatuba utiliza-os somente para a finalidade acusada, qual seja a melhoria da experiência do cliente ao acessar o site, sempre à luz da necessidade e proporcionalidade da utilização dos dados.

É vedada a utilização destes dados para fins discriminatórios, ilícitos e abusivos. Nos comprometemos a manter o sigilo e integridade dos dados, em especial dos dados sensíveis (tais como dados de saúde), responsabilizando-se exclusiva e integralmente perante o titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

## É possível recusar a coleta dos cookies ou pedir a exclusão dos dados?

Com exceção dos *cookies* estritamente necessários, sem os quais o site não pode ser executado, a coleta dos demais *cookies* pode ser desativada junto ao navegador utilizado para o acesso ao site. Neste caso, pode ser que algumas funcionalidades ou serviços do site sejam desabilitados.

Caso seja de interesse do cliente, a exclusão dos dados coletados ou quaisquer outras informações ou demandas referentes à dados devem ser direcionadas ao encarregado de dados divulgado no site ou à própria Uniodonto Araçatuba: Rua General Osório, 310 – Centro, Araçatuba/SP, CEP 16010-290, telefone: (18)3117 – 5271.



## POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Visando a adequação dos procedimentos internos de tratamento de dados pessoais à Lei 13.979/2018, com a aplicação das melhores práticas de proteção e sigilo de dados, faz-se necessário a implantação de certas medidas de segurança da informação, a fim de garantir o armazenamento seguro dos dados pessoais dos beneficiários, cooperados e funcionários da Uniodonto Araçatuba, visando proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer forma de tratamento ilícito ou em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou à Política de Proteção de Dados da Cooperativa.

36

Esta Política de Privacidade aplica-se a todos os colaboradores e prestadores de serviço da Uniodonto Araçatuba e os termos aqui dispostos são aplicados no tratamento interno de dados da Cooperativa e devem ser condizentes, no mesmo nível ou em nível superior, no que concerne à segurança de informação praticada nas empresas prestadoras de serviço, com as quais ocorre o compartilhamento de dados de controle da Uniodonto Araçatuba.

### 1. Definições iniciais

1.1 Esta Política tem por objetivo a orientação e divulgação para terceiros dos procedimentos de Segurança da Informação estabelecidos no tratamento interno de dados pessoais pela Uniodonto Araçatuba, prevendo requisitos mínimos que devem ser também atendidos por empresas prestadores de serviço que receberem dados pessoais coletados pela Cooperativa.

1.2 Para fins desta Política de Privacidade e Proteção de Dados, conceitua-se os seguintes termos:

“*LGPD*” significa a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) que normatiza o tratamento de dados pessoais no Brasil;

“*Dados Pessoais*” significa qualquer informação pessoal relacionada ou relacionável a um Titular de Dados;

“*Titular*” ou “*Titular de dados*” significa o usuário, associado ou beneficiário, vinculado à plano de saúde da Uniodonto Araçatuba, seja ele dependente ou titular, que autoriza a concessão dos dados para operação nos limites estritos e especificados nesta política;



“*Dados Pessoais Sensíveis*” significam quaisquer dados pessoais 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;

“*Dados Compartilhados*” ou “*Informações Compartilhadas*” significa os Dados Pessoais que os controladores transferem entre si em decorrência da relação de credenciamento para execução de serviços relacionados ao plano de saúde que o titular de dados possui;

“*Controlador de Dados*” significa a pessoa a quem cabem as decisões relativas ao tratamento de dados pessoais dos titulares que venha a coletar e tratar;

“*Operador de Dados*” significa a pessoa que realiza a coleta e o tratamento de dados pessoais de seus usuários/clientes;

“*Tratamento de dados*” significa toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, tais como a coleta, armazenamento, transmissão e eliminação de dados, dentre outros;

“*Violação de Dados*” significa qualquer violação de segurança ou sigilo que resulte na destruição acidental ou ilegal, dano, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados Pessoais do Titular transmitidos, armazenados ou de outra maneira Processados.

“*DPO*” ou “*Encarregado de Dados*” significa a pessoa que atua como canal de comunicação entre o Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais;

1.3 Os dados pessoais tornados anônimos - ou seja, os quais, por meio de técnicas confiáveis, perdem a associação com um indivíduo específico - não serão considerados dados pessoais;

1.4 Os termos desta Política visam assegurar a proteção efetiva em termos de segurança informática e cibernética dos dados pessoais pertencentes aos funcionários, colaboradores e cooperados, armazenados em servidor interno da Uniodonto Araçatuba, portanto seus termos são de observação e implementação obrigatória, obrigando-se as empresas prestadoras de serviço à praticar nível de segurança compatível com o previsto nesta Política.

## **2. Proteção e Sigilo dos Dados Pessoais.**

2.1 A Uniodonto e as empresas prestadoras de serviço asseguram estar adequadas ou em processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, no que concerne o tratamento interno de informações pessoais dos beneficiários, funcionários e cooperados, incluindo, mas não se limitando, à designação de um encarregado de dados, implantação de termos de



confidencialidade com os colaboradores, pactuação e aditivação de cláusulas de proteção e sigilo de dados compartilhados com terceiros, e adoção de planos resposta em caso de vazamento e acesso não autorizado ao banco de dados, conforme Política de Proteção de Dados da Cooperativa.

2.2 Além disso, a Uniodonto Araçatuba assegura que realizou a capacitação de sua equipe e do Encarregado de Dados, garantindo a preparação contínua de seus colaboradores, para realizar tratamento de dados pessoais, atendendo os direitos dos titulares e os deveres para com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos ditames da LGPD.

2.3 A Uniodonto Araçatuba, bem como as empresas prestadoras de serviço, deverá designar profissional responsável, em conjunto de esforços com o Encarregado de Dados (DPO), para tratar sobre a Segurança da Informação e implementar as ferramentas necessárias.

38

### **3. Restrição de acesso aos usuários**

3.1 A Uniodonto assegura a restrição de acesso somente aos usuários que possuem permissão para acessar os dados coletados, realizando separação específica quanto a dados sensíveis, mediante a segregação das concessões de acesso e a utilização de senhas para cada usuário.

3.2 As senhas adotadas são de uso pessoal e intransferível, devendo ser mantidas em sigilo, apenas de ciência do usuário, adotando política de senhas fortes, incluindo a sua troca obrigatória e periódica.

3.3 O e-mail e senha utilizados não podem ser utilizados em cadastros em sites de terceiros ou rede sociais se não vinculadas à atividade da Cooperativa. Os acessos a estes sites e redes sociais, bem como a outros links de conteúdo impróprio, são restringidos no âmbito interno da Uniodonto Araçatuba.

3.4 Preferencialmente, será utilizada a autenticação multifator para o acesso de usuários administradores, que possuem acesso amplo e irrestrito de qualquer informação, especialmente aos dados sensíveis e financeiros.

### **4. Segurança nos computadores e softwares**



4.1 É vedado o uso de softwares, sistemas operacionais ou ferramentas sem o devido licenciamento atualizado ou que viole direitos autorais.

4.2 A Controladora deverá possuir proteção contra softwares maliciosos (*anti-malware/anti-virus*), devidamente licenciado e atualizado, em todos os computadores que acessam dados pessoais, utilizando alertas sobre páginas da Web e softwares inseguros.

4.3 Também deve ser implementado *Firewall*, para barrar usuários e softwares maliciosos de servidores internos.

4.3.1 Conforme interesse e viabilidade, haverá a implantação de *Firewall de Borda*, para prevenir o acesso não autorizado e restringir/controlar o fluxo de tráfego entre redes com diferentes níveis de segurança, tais como a Internet e a rede interna.

4.4 Deve haver mecanismo de bloqueio de uso de dispositivos de armazenamento removíveis (tais como pendrive, cartões de memória, HD's externos, dentre outros) nos computadores corporativos.

4.5 Também, deve haver aplicação de protocolo de comunicação seguro (criptografia) nos processos de comunicação, armazenamento e *backup* de bancos de dados, de modo a impedir o acesso não autorizado, vedado o uso de computadores particulares para acessar dados pessoais de controle da Uniodonto Araçatuba.

4.6 Além disso, deve haver processo de gestão de vulnerabilidades, incluindo a identificação e correção periódica de vulnerabilidades identificadas na proteção dos computadores, bem como de *patches* em softwares que armazenam ou manipulam dados pessoais.

4.7 Deverá ser adotado padrões de desenvolvimento seguro de softwares, buscando a prevenção de falhas e proteção contra vulnerabilidades, ou extensão desta prática a terceiros quando aplicável.

4.8 Para acesso remoto em computadores fora do ambiente de trabalho, deve-se utilizar-se *VPN (Virtual Private Network)*, incluindo mecanismos de acesso condicional bem como segurança na autenticação do usuário.



4.9 Os computadores devem ser mantidos em bloqueio quando não estiverem em uso, devendo ser aplicado o bloqueio automático de tela em caso de ausência do computador maior que 15 minutos, com o destravamento da tela mediante a inserção do usuário e senha. Ainda, sempre que o usuário sair do computador, deve ser efetuado o log-out.

4.10 Por fim, deve haver um Plano de Continuidade de Negócios, de modo a garantir a continuidade das operações em caso de indisponibilidade prolongada dos recursos que possibilitam o acesso aos dados pessoais.

40

## 5. Proteção do banco de dados

5.1 Não é permitido o armazenamento de dados pessoais coletados na Uniodonto em máquinas não autorizadas e de uso pessoal, incluindo a comunicação de dados por redes sociais pessoais (*Whatsapp, Facebook, Telegram*, dentre outros), tampouco é permitido o transporte não autorizado da informação em mídia removível.

5.2 Todos os colaboradores devem estar cientes que são responsáveis pela proteção dos próprios computadores.

5.3 É proibida a gravação de áudio, vídeo, ou fotografia de documentos e telas de computador sem autorização expressa da gerência e/ou diretoria.

5.4 As informações contidas na base de dados da Uniodonto devem ser utilizados somente para as finalidades contratadas, devidamente consentidas ou de cunho regulatório, proibida a sua utilização, divulgação ou cópia para fins diversos.

5.5 Deverá ocorrer o *backup* periódico de segurança do banco de dados da Cooperativa, a fim de evitar a destruição completa dos dados pessoais armazenados, o qual será de acesso único da gerência e/ou diretoria da Uniodonto Araçatuba.





## 6. Medidas de cautela

6.1 Deve ser utilizado o computador para anotações e lembretes, evitando-se o uso de papéis de anotação, os quais podem ser extraviados. No caso de anotação em papel, deve ser realizado o seu descarte assim que possível.

6.2 Deve haver implementação de filtro de mensagens maliciosas, todavia os colaboradores devem possuir cautela com e-mails suspeitos de *phishing*, solicitando informações ou contendo links para site externos. Por isso, na dúvida, não deve ser aberto e-mails, links ou anexos se houver dúvida sobre a fonte.

41

6.3 Em caso de suspeita de incidentes de segurança de informação, o operador de dados deve imediatamente comunicar aos responsáveis pela Segurança da Informação ou ao Encarregado de Dados da Uniodonto Araçatuba, para ser adotado o protocolo de violação de dados.

São exemplos de incidentes de violação de dados:

- Acessos ou tentativas de acesso não autorizados;
- Compartilhamento ou comprometimento de senha;
- Infecção de computador por código malicioso (*malware*);
- Vazamento de dados e informações pessoais;

## 7. Remoção segura dos dados

7.1 Após o término da finalidade para o armazenamento do dado, bem como do prazo legal para manutenção dos documentos para fins regulatórios, ressalvadas as hipóteses legais, deve haver a remoção segura dos dados pessoais armazenados em seus ambientes e equipamentos.

7.2 Tal remoção também deve ocorrer em caso de solicitação do titular de dados ou quando da solicitação da Uniodonto à uma de suas empresas prestadoras de serviço.

7.3 É possibilitada a manutenção dos dados para além do prazo legal somente mediante anonimização, para fins pessoais do controlador ou de pesquisa.



## 8. Disposições finais

8.1 A Uniodonto Araçatuba, para assegurar a proteção e sigilo dos dados, resguarda-se do direito de monitorar e registrar o acesso à rede, internet, sistemas e demais ambientes físicos e de computadores da Cooperativa ou por usuários que possam ser devidamente identificados.

8.2 A violação ou não observância das regras contidas nesta Política pode acarretar incidente de violação de dados, podendo ensejar sanções cabíveis ao colaborador operador de dados.

42

8.3 Este documento deve ser disponibilizado a todos operadores de dados da Uniodonto Araçatuba e às empresas terceiras prestadoras de serviço que tratem de dados pessoais da Cooperativa, para que se adequem aos termos aqui dispostos.

8.4 Quaisquer dúvidas ao conteúdo deste documento devem ser direcionadas para a área responsável pela segurança de informação ou o encarregado de dados da Uniodonto Araçatuba.