

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A **ASSOCIAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA – PLANSUL**, é uma operadora comprometida a privacidade dos dados de seus clientes e público geral. Em nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados explicamos como tratamos suas informações, tudo em conformidade com a legislação nacional.

Por favor, leia esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais cuidadosamente formulado de forma simples, transparente e objetiva, informando quais dados pessoais serão obtidos, assim como quando e de qual forma eles poderão ser utilizados.

1 - SOBRE A POLITICA

A Política de tratamento de dados é mantida pelo PLANSUL para garantir a proteção de dados pessoais dos titulares nos termos das Leis Federais nº 12.965/2014, que trata sobre o Marco Civil da Internet, bem como, a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/2018, vigentes no país. Esta política se aplica a todos os clientes da operadora e ao público em geral, e engloba, de maneira básica, as formas nas quais tratamos os dados pessoais dessas pessoas.

Os dados coletados se aplicam a indivíduos (pessoas naturais) que interagem com serviços do PLANSUL como consumidores/beneficiários ("Você"). Esta Política explica como seus Dados Pessoais são coletados, usados e divulgados pelo PLANSUL (referido nessa política como "**ASSOCIAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA – PLANSUL**", "Nós", "Conosco"). Ela também informa como Você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.

Esta Política abrange nossas atividades de coleta de dados tanto online e offline, abrangendo os Dados Pessoais que 'Nós' coletamos por meio de nossos vários canais, incluindo – mas não limitado a – Sites na web, Serviço de Atendimento, autorização, Pesquisas e Eventos. Por favor, note que 'Nós' poderemos agregar Dados Pessoais combinados de diferentes fontes (por exemplo, nosso site e eventos offline). Como parte disso, 'Nós' combinamos os Dados Pessoais que foram originalmente coletados por diferentes prestadores ou parceiros e órgãos fiscalizadores do PLANSUL. Você pode consultar a seção "Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais" para obter mais informações sobre como se opor a isso.

Em caso de dúvidas adicionais ou requisições, por favor, entre em contato com nosso Encarregado – Gestor de proteção de dados por meio do endereço de e-mail: noc@plansul.net

A Política informa também os canais de contato para dúvidas e solicitações dos “Titulares de Dados Pessoais” relacionadas aos dados pessoais coletados. Esta Política requer o consentimento do “Titular de Dados Pessoais”, que ocorrerá de forma expressa, ao clicar no botão “Continuar” disponível no Portal Corporativo, ou pela utilização efetiva de qualquer Portal, sistema, software, aplicativo ou serviço do PLANSUL. Com o consentimento, o “Titular de Dados Pessoais” permitirá a coleta e o tratamento dos seus dados pelo PLANSUL, nos termos desta Política que foi elaborada de acordo com a legislação vigente no país.

Em alguns casos específicos, se Você decidir por não nos fornecer os seus Dados Pessoais apontados como necessários (Nós indicaremos quando esse for o caso, por exemplo, colocando explicitamente essa informação em nossos formulários de registro), Nós talvez não possamos fornecer a Você nossos produtos e/ou serviços.

2. FONTES DE DADOS PESSOAIS

Nós coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:

- Através do Portal Corporativo: www.plansul.net, quando coletamos informações através de cookies, IP e localização, bem como quando o “Titular de Dados Pessoais” preenche formulários para ter acesso a algum produto ou serviço;
- Correio Eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantâneas: Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre Você e o PLANSUL, incluindo aqueles disponibilizados diretamente por Nós, ou serviços de terceiros como WhatsApp e Telegram;
- Através de sistemas e aplicativos usados para manter interações com os diversos tipos de titulares (por exemplo: prospectivos clientes, clientes, beneficiários, médicos, prestadores, fornecedores, prospectivos colaboradores, colaboradores, participantes em eventos promovidos pela cooperativa);
- Por meio da área comercial no momento da prospecção e da venda de planos de saúde;

- Por meio da área operacional para a habilitação do “Titular de Dados Pessoais” nos sistemas computacionais do PLANSUL;
- Por meio das áreas de relacionamento com os diversos tipos de Titulares para atender finalidades vinculadas às necessidades do “Titular de Dados Pessoais” e do Controlador de acordo com as bases legais;
- Por meio de terceiros, nas seguintes situações: a) quando o empregador do “Titular de Dados Pessoais” fornece ou atualiza dados pessoais para a inclusão dele e/ou dependentes no Plano de Saúde, b) quando os dados são públicos ou tornados públicos pelo titular, c) quando o “Titular de Dados Pessoais” usa a rede credenciada da operadora;
- Por meio de fontes públicas (por exemplo: agências, órgão de proteção ao crédito);
- Por meio dos canais de atendimento, quando o “Titular de Dados Pessoais” busca qualquer serviço do PLANSUL. Em alguns casos a ligação poderá ser gravada para avaliação da qualidade do atendimento, em outros casos os logs ou registros de acesso aos canais digitais podem ser armazenados;
- Por meio da rede própria e credenciada de serviços de saúde quando o “Titular de Dados Pessoais” obtém acesso aos atendimentos de saúde;
- Por meio dos parceiros conveniados ao PLANSUL para vendas de medicamentos ou produtos com desconto ao “Titular de Dados Pessoais”;
- Por meio de pesquisas de satisfação, em todos os pontos e canais de atendimentos e de serviços;
- Por meio de campanhas diversas, incluindo as promocionais;
- Por meio da área administrativa para fins de elaboração de contratos, documentos e registros que forem necessários ao atendimento do interesse do “Titular de Dados Pessoais”.
- Registros offline: Registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos e outras interações com o PLANSUL.

3. QUAIS OS DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS E COMO SÃO COLETADOS

Durante sua interação com as ferramentas disponibilizados pelo PLANSUL, via eletrônico ou presencial, podemos coletar vários tipos de dados pessoais, conforme exposto a seguir:

DADOS BIOGRÁFICOS: Nome, Nome Social, Sexo, Gênero, Estado Civil, Nome da Mãe, Nacionalidade, Naturalidade.



DADOS CADASTRAIS: CPF, Registro de Identidade Civil, Cartão Nacional de Saúde, Título de Eleitor, PIS/PASEP do beneficiário ou Número de Identificação do Trabalhador – NIT, Número da Declaração de Nascido Vivo.

DADOS DE LOCALIZAÇÃO: Endereço de Cobrança, Endereço de Correspondência, Endereço Residencial ou Profissional. Dados de Contato: Telefone Celular, Telefone Fixo, Telefone Comercial, Número WhatsApp, endereço eletrônico (e-mail). Dados de autenticação: Nome de usuário, senha, log de acesso, IP da máquina, local de acesso, provedor, dispositivo de acesso.

DADOS DE REGISTROS: informações obtidas dos Titulares em decorrência das interações com o PLANSUL, podendo ser registros eletrônicos, físicos, áudios, vídeos e imagens.

DADOS GERADO POR CONSUMIDORES: Incluindo qualquer conteúdo que Você cria e compartilha com o PLANSUL em redes sociais de terceiros ou por meio de carregamento para um de nossos sites, aplicativos e demais serviços online e offline, incluindo o uso de aplicativos de rede social de terceiros, como o Facebook, Instagram, LinkedIn e similares. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS E DE PAGAMENTO: Quaisquer dados que o PLANSUL necessita para atender a um pedido, ou que Você usa para fazer o pagamento de um serviço, como os dados de seu cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade e etc.) ou outras formas de pagamento utilizadas. O PLANSUL ou nossos prestadores de serviço de processamento de pagamentos manuseia suas informações financeiras e de pagamento em conformidade com as leis, normas e os padrões de segurança aplicáveis.

DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: O PLANSUL coletará dados pessoais de crianças e adolescentes diretamente dos seus pais ou responsáveis legais, e com consentimento explícito, e de acordo com as regras da legislação vigente.

DADOS SENSÍVEIS: Conforme conceito da própria lei, sendo dados de saúde, biométricos usados para fins de identificação inequívoca, origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, filiação sindical, genéticas, relativos à vida sexual ou à orientação sexual do Titular, relacionados a infrações ou condenações penais ou medidas de segurança relacionadas.

Em qualquer momento O “Titular de Dados Pessoais” poderá acessar, atualizar e complementar seus dados, bem como solicitar a exclusão dos seus dados coletados, através do e-mail: noc@plansul.net. A solicitação será analisada, respeitando a obrigatoriedade da manutenção dos dados

exigidos pela Agência Reguladora, e a resposta será apresentada no prazo legal.

4 - UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS

O “Titular de Dados Pessoais” concorda com a coleta dos dados pelo PLANSUL para as seguintes finalidades:

- Elaborar e Operacionalizar contratos, termos e acordos;
- Fornecer serviços, produtos ou informações previstos nos contratos firmados;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias;
- Cumprir obrigações acessórias vinculadas aos contratos firmados com os “Titulares dos Dados Pessoais”;
- Para a proteção da vida, atendimento médico-hospitalar e realização de exames de diagnósticos e terapias;
- Realizar o relacionamento com o “Titular de Dados Pessoais”;
- Enviar mensagens por correio eletrônico (e-mail), aplicativo próprio ou de mensagens;
- Prover atendimento às demandas do “Titular de Dados Pessoais”;
- Melhorar os serviços oferecidos ao “Titular de Dados Pessoais”;
- Configurar e administrar contas de usuários em sistemas, portais e aplicativos;
- Aplicar termos de uso de sistemas, aplicativos e portais;
- Para fornecer assistência, suporte e treinamento aos usuários de sistemas, portais e aplicativos;
- Oferecer e sugerir acesso à conteúdos, notícias, informações comerciais, produtos e serviços;
- Manter conformidade (*compliance*), controles internos, auditorias internas e externas;
- Aprimorar e personalizar a experiência do “Titular de Dados Pessoais” na utilização dos serviços;
- Analisar a utilização dos serviços pelo “Titular de Dados Pessoais” na condição de usuário do sistema;
- Realizar avaliações gerenciais, estatísticas e analíticas (nestes casos os dados serão anonimizados);

- Realizar pesquisas de satisfação e de mercado;
- Participar em processos de venda, aquisição, reestruturação, fusão ou outro tipo de ato em um eventual processo de negociação da Operadora de Planos de Saúde;
- Aprimorar os produtos e serviços oferecidos;
- Alcançar o "Titular de Dados Pessoais" com ações de marketing, nos parâmetros permitidos pela legislação;
- Proteger Direitos e propriedades do PLANSUL e exercer o Direito de Defesa em quaisquer instâncias judiciais, administrativas e/ou arbitrais;
- Prevenir, detectar e contribuir com a investigação de fraudes, violações da lei e outras oriundas de notificações de autoridades do judiciário, policiais, órgãos reguladores, instituições governamentais;
- Fornecer, sempre que requerido pelo "Titular de Dados Pessoais", informações sobre a coleta, tratamento, arquivamento, processamento e eliminação dos seus dados;
- Inscrever dados do "Titular de Dados Pessoais" em órgãos de Proteção ao Crédito.

O tratamento de dados pessoais sem o consentimento do "Titular de Dados Pessoais" será realizado apenas em conformidade com a legislação, como por exemplo:

- Para atender aos interesses legítimos do PLANSUL ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do "Titular de Dados Pessoais";
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contratos dos quais seja parte o "Titular de Dados Pessoais, e a pedido deste;
- Proteção da vida ou da incolumidade física do "Titular de Dados Pessoais" ou de terceiros;
- Para a tutela da saúde, em procedimento realizado por profissionais da área da saúde ou por entidades sanitárias;
- Para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (Lei de Arbitragem 9.307/1996);

- Para a proteção do crédito.

O consentimento de menores de 12 (doze) anos, e de adolescentes, menores de 18 (dezoito) anos, ocorrerá desde que devidamente assistidos ou representados, conforme a legislação em vigor.

5. SOBRE USO DE COOKIES

Os Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que Você utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online.

O PLANSUL utiliza os seguintes tipos de Cookies em seus sites e serviços compatíveis:

- Cookies de sessão: São Cookies de uso temporário, que são excluídos no momento em que Você fecha o seu navegador. Quando Você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata Você como um novo visitante.
- Cookies necessários: São Cookies estritamente necessários para a operação de um site ou serviço compatível do PLANSUL. Eles permitem que Você navegue pelo site e use nossos recursos.
- Cookies de Desempenho: coletam informações de como o usuário utiliza o Portal, navegadores de internet usados, sistemas operacionais usados, sites visitados, páginas visualizadas, quantidade e duração de visitas, esses cookies podem ser usados para melhorar sua navegação e aprimorar sua experiência.
- Cookies Funcionais: permitem que o site lembre escolhas que o usuário fez (tais como o seu nome de usuário ou ID, preferência de idioma ou a área ou região onde o usuário está).
- Cookies de Publicidade: usados para rastrear os hábitos de navegação do usuário e para fornecer publicidade. Estes cookies também limitam o número de vezes que você vê um anúncio e medem a eficácia das campanhas publicitárias. Eles lembram, também, que o usuário já visitou um site e esta informação é compartilhada com outras organizações, como anunciantes.

É importante lembrar que cabe a Você assegurar que as configurações do seu computador ou dispositivo portátil reflitam se Você consente em aceitar Cookies ou não. A maioria dos navegadores permite que Você estabeleça regras para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies habilitados para usar ou navegar a maior parte

dos sites e serviços online do PLANSUL, entretanto neste caso não podemos assegurar que Você vai conseguir acessar todos os seus recursos. Recomendamos que Você veja no botão “ajuda” no seu navegador como realizar esse tipo de configuração. Lembre-se que se Você usar navegadores, ou mesmo computadores e/ou dispositivos portáteis diferentes em locais diferentes, Você precisará se assegurar de que cada dispositivo e navegador esteja ajustado para suas preferências pessoais de Cookies.

6. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS

O “Titular de Dados Pessoais” concorda também com o compartilhamento dos dados nas seguintes situações:

- Os dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros sempre que o compartilhamento for necessário para o cumprimento do requisito legal/regulatório e cumprimento do contrato;
- Os dados pessoais poderão ser compartilhados com profissionais de auditoria de saúde (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, técnicos), próprios ou terceirizados;
- O compartilhamento de dados poderá ocorrer com entidades ligadas ao governo (Federal, Estadual ou Municipal), empregadores, rede prestadora de serviços, profissionais de saúde e seus prepostos (funcionários, assistentes, secretárias), rede prestadora de serviços, dentre outros. Esta lista não é exaustiva, podendo o Controlador compartilhar com terceiros não declarados, se necessário, para o cumprimento das obrigações vinculadas ao Controlador e ao “Titular de Dados Pessoais”;
- Os dados serão compartilhados entre os setores do PLANSUL, sempre que necessário para atender o fluxo dos processos internos, de acordo com as bases legais definidas e finalidades prescritas. O compartilhamento ocorrerá mediante as telas do sistema, e-mail, sistemas de mensagens ou através de documentos físicos.
- Os dados serão compartilhados, a pedido do “Titular de Dados Pessoais” para terceiros em caso de solicitação de portabilidade dos seus dados.
- Fornecedores de serviços diversos como advogados, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos, profissionais liberais ou empresas contratadas pelo PLANSUL para o cumprimento do contrato firmado com o “Titular de Dados Pessoais”, para exercícios de direitos ou para proteger seus interesses legítimos.

7. SOBRE RETENÇÃO E TÉRMINO DO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

De acordo com a legislação vigente, o PLANSUL utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais

seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis. Você pode obter maiores detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Quando no término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

8. SOBRE A DIVULGAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TRANSFERÊNCIA

O PLANSUL adota medidas adequadas para garantir que seus Dados Pessoais sejam mantidos de forma confidencial e segura. Entretanto, que estas proteções não se aplicam a informações que Você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

- Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais: Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.
- Medidas tomadas em ambientes operacionais: Armazenamos seus Dados Pessoais em ambientes operacionais que usam medidas de segurança razoáveis, tanto técnicas quanto administrativas, para prevenir qualquer tipo de acesso não autorizado. Seguimos protocolos razoáveis para proteger Dados Pessoais.
- Medidas que o PLANSUL espera que Você tome: É importante que Você também tenha um papel em manter seus Dados Pessoais seguros. Quando criar uma conta online, por favor, assegure-se de escolher uma senha que seja forte para evitar que partes não autorizadas a adivinhem. Recomendamos que Você nunca revele ou compartilhe sua senha com outras pessoas. Você é o único responsável por manter esta senha confidencial e por qualquer ação realizada através de sua conta nos sites e serviços compatíveis do PLANSUL. Se Você usar um computador compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu nome de login, endereço de e-mail ou senha, e certifique-se que Você saiu da sua conta (realizou o log out) sempre que deixar o computador.
- Transferência de seus Dados Pessoais: Dada a natureza do nosso negócio, é possível que tenhamos que transferir seus Dados Pessoais armazenados dentro do PLANSUL para terceiros, de acordo com as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade.

9. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS

Todos os nossos colaboradores são treinados para adotar métodos, procedimentos e medidas de proteção aos dados pessoais coletados. O PLANSUL utiliza os métodos necessários para anonimizar os dados coletados.

O PLANSUL mantém inventário de dados coletados, avaliando seu tratamento de acordo com os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

As medidas de proteção ocorrem de acordo com o ciclo de vida dos dados pessoais e de acordo com o grau de risco avaliado em cada processo.

Desde a coleta, são aplicadas medidas de proteção vinculada aos documentos coletados, aos sistemas usados e aos processos. Os dados pessoais retidos ficam em banco de dados eletrônicos ou em locais físicos.

A documentação física poderá ser digitalizada. E locais de arquivamento de documentos físicos são monitorados e estruturados para que haja preservação dos dados, e apenas acesso autorizado. Aqueles que entram em contato com dados pessoais devem se comprometer a manter sigilo absoluto. A quebra do sigilo acarretará responsabilização nos moldes da legislação brasileira.

Os dados armazenados digitalmente são protegidos por um conjunto de ferramentas e tecnologias que visam garantir a confidencialidade, segurança, integridade e disponibilidade.

Considerando, contudo, a natureza da internet e a existência de pessoas com más intenções, não é possível garantir que estas não acessarão indevidamente as informações do "Titular de Dados Pessoais". Caso isso ocorra, serão adotados todos os procedimentos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

O acesso aos sistemas e áreas restritas, ocorrem apenas mediante autenticação do usuário.

O PLANSUL não se responsabiliza pela privacidade e segurança de informações recolhidas por terceiros.

10. QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS COMO TITULAR?

A Lei Geral de Proteção de Dados garante que você tenha uma série de direitos relacionados aos seus dados, são eles:

- A revogação do consentimento
- Acesso aos dados
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade
- Confirmação da existência de tratamento



- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Eliminação dos dados tratados
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa
- Obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais o PLANSUL compartilhou seus dados
- Requisição da portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviços ou produtos