



## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE** **AVISOS GERAIS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

A “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, pessoa jurídica de direito privado, do tipo Associação, com sede no Município de Barra Mansa, Estado do Rio de Janeiro, na Rua São Sebastião, nº 32, Centro, CEP 27345-480, inscrita perante o CNPJ/MF sob nº 19.512.026/0001-47 e com registro na ANS sob nº 41997-4, denominada (“Organização”), entende como extremamente relevantes os registros eletrônicos e dados pessoais deixados por você (“Titular”) na utilização dos diversos sites e serviços (“Serviços”) da “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, servindo o presente Aviso de Privacidade (“Aviso”) para regular, de forma simples, transparente e objetiva, como os seus dados pessoais serão coletados, utilizados e protegidos.

O presente documento é voltado para os Beneficiários da “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**” e aos demais TITULARES cujos dados sejam tratados pela Organização.

Este aviso de privacidade dispõe, entre outros assuntos, sobre:

- **Quais dados são coletados sobre você; O que são cookies?**
- **Como utilizamos os seus dados pessoais;**
- **Com quem compartilhamos os seus dados pessoais; Como mantemos os seus dados pessoais seguros;**
- **Por quanto tempo os seus dados pessoais serão armazenados;**
- **Seus direitos como Titular de dados pessoais e a forma de exercê-los.**

Em caso de dúvidas adicionais ou requisições, por favor, entre em contato com nosso Encarregado pela Proteção de Dados por meio do endereço de e-mail: [dpo@plamesc.com.br](mailto:dpo@plamesc.com.br)

### **QUADRO RESUMO:**

Agente de tratamento: “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”,

Papel no tratamento: **Predominantemente controladora.**

Natureza dos dados tratados: **Dados pessoais fornecidos pelo Titular e/ou coletados automaticamente, de natureza cadastral, financeira e sensível (artigo 5, II da Lei 13.709/2018).**

Principais finalidades do tratamento: **A Associação Plame Saúde poderá utilizar dados pessoais para fornecer os seus produtos e serviços, emitir alertas sobre agendamentos de consultas e exames, cuidados preventivos entre outras atividades.**

### **QUAIS DADOS SÃO COLETADOS SOBRE VOCÊ:**

Para que possamos prestar os nossos serviços, torna-se imprescindível a coleta de algumas informações que dizem respeito sobre você. Quais são estes dados?

Dados pessoais fornecidos por terceiros: A “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, recebe dados pessoais de terceiros, sejam parceiros e prestadores de serviços, relacionados a você. Os dados recebidos de tais fontes, possibilitam que a “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, preste os seus serviços a você.

Dados pessoais fornecidos diretamente por você: A “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, coletará todos os dados pessoais inseridos ou encaminhados ativamente pelo usuário ao se cadastrar em nosso portal. Os dados coletados variam de acordo com o tipo de serviço em que você está cadastrado. Abaixo apresentamos uma lista, não exaustiva, dos serviços prestados pela Operadora:

- **Para autorização de Consultas, exames e internações:** nome, documentos pessoais (RG/CPF), data de nascimento, dados do plano de saúde; dados do Médico; tipo de exame, dados clínicos;



- **Para Contratação de plano de saúde:** nome, documentos pessoais (RG/CPF), telefone, endereço; declaração pessoal de saúde com dados de saúde como doenças pré-existentes;
- **Para realização de pesquisas:** nome, documentos pessoais (RG/CPF), data de nascimento, número da carteirinha;
- **Dados coletados automaticamente:** A “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”, também coleta uma série de informações de modo automático, tais como: características do dispositivo de acesso, do navegador e IP (com data e hora) e origem. Tal coleta é realizada por meio do uso de algumas tecnologias padrões, como cookies.

## **O QUE SÃO COOKIES?**

Cookies são arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando você visita o site ou utiliza os serviços on-line da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”.

## **TIPOS DE COOKIES:**

- **Necessários:** os cookies são essenciais para que os portais da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” carreguem adequadamente e permitam que você navegue de forma correta;
- **Funcionais:** os cookies permitem que as páginas de sistemas e portais da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” se lembrem de suas escolhas, a fim de proporcionar uma experiência personalizada;

Para toda a coleta de dados pessoais, a “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” sempre seguirá as seguintes regras:

- Apenas serão coletadas informações imprescindíveis para a prestação dos serviços oferecidos. Caso seja necessária a coleta de demais dados pessoais, tomaremos o devido cuidado de coletar a sua autorização para tanto ou avisá-los sobre tal ação;
- Qualquer autorização que coletarmos de você será acompanhada do devido grau de informação. Os dados pessoais coletados somente serão utilizados para cumprir as finalidades informadas a você.

## **COMO UTILIZADOS SEUS DADOS PESSOAIS:**

Dados pessoais são tratados pela “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” para diversas finalidades, todas relacionadas à prestação de serviços de saúde suplementar. Abaixo apresentamos as principais hipóteses em que trataremos as suas informações:

- **Para a execução de contratos ou diligências preliminares,** como: gestão, administração, prestação, ampliação e melhoramento dos serviços oferecidos ao titular;
- **Para o relacionamento e oferecimento de determinados produtos ou serviços e sob quais condições;**
- **Caso a “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” tenha que cumprir alguma obrigação legal ou regulatória,** como: para a tutela da saúde, em procedimentos que, pelas suas particularidades,



dispensam a coleta de consentimento; nos casos de consultas médicas em que são coletados dados como altura, peso, hábitos alimentares, pressão arterial entre outras informações; para a condução de atividades que visam prevenir a ocorrência de fraudes; e análises da situação vigente do plano contratado para permitir ou não autorizações de procedimentos.

#### **COM QUEM COMPARTILHAREMOS OS DADOS PESSOAIS:**

A “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”, por vezes, precisará compartilhar os dados pessoais com terceiros. As situações que envolverão o compartilhamento de suas informações serão:

- Com empresas parceiras e fornecedores, no desenvolvimento e prestação de serviços, sobretudo, a **REDE CREDENCIADA**, como hospitais, clínicas e laboratórios;
- Com autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros, para a proteção dos interesses da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais e processos administrativos;
- No caso de transações e alterações societárias envolvendo a “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços; ou
- Mediante ordem judicial ou requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para a requisição.

Tendo em vista que a Lei Geral de Proteção de Dados assegura aos titulares de dados pessoais diversos direitos, inclusive o de saber com quem a Empresa compartilhou os respectivos dados pessoais, disponibilizamos página própria para esta consulta, ou via e-mail: [dpo@plamesc.com.br](mailto:dpo@plamesc.com.br)

#### **COMO MANTEMOS SEUS DADOS PESSOAIS SEGUROS:**

Qualquer dado pessoal em posse da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE” é armazenado de acordo com os mais rígidos padrões de segurança, o que inclui a adoção de medidas como:

- Proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas;
- Acesso restrito de pessoas específicas ao local onde são armazenadas as informações pessoais; e garantia para que agentes, funcionários internos ou parceiros externos realizarem o tratamento de dados pessoais deverá se comprometer a manter o sigilo absoluto das informações, adotando as melhores práticas para manuseio destes dados, conforme determinado nas políticas e procedimentos corporativos;
- Nosso sistema de gestão, denominado MPLAN SISTEMAS possui API's de integração com base em tecnologias atuais, visando principalmente a padronização de acesso e segurança;
- **\*\*Restful\*\***: Utilizamos verbos do protocolo \*HTTP\* para identificar as operações que serão executadas, padronizamos a nomenclatura e as configurações de acesso dos recursos e retornamos \*HTTP Status Codes\* condizentes com a resposta gerada;
- **\*\*Hateoas\*\***: Utilizamos links nas respostas para indicar pontos de acesso para recursos, tais como referências para os dados consultados, listagens e paginações;



- **\*\*JWT (JSON Web Token)\*\*:** Utilizamos tokens JWT para controlar a período de validade dos tokens e as permissões de acesso aos recursos da API;
- **\*\*JWE (JSON Web Encryption)\*\*:** Utilizamos tokens JWE para encapsular e criptografar arquivos durante o envio de documentos;

Além dos esforços técnicos, a **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”**. Também adota medidas institucionais visando a proteção de dados pessoais, de modo que mantém programa de governança em privacidade aplicado às suas atividades e estrutura de governança, constantemente atualizado e gerido pelo Encarregado pela proteção de dados pessoais.

Embora a **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”** adote os melhores esforços no sentido de preservar a privacidade e proteger os dados dos TITULARES, nenhuma transmissão de informações é totalmente segura, estando suscetíveis a ocorrência de falhas técnicas, vírus ou ações similares.

De qualquer forma, na remota hipótese de episódios desta natureza, a **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”** garante o pleno esforço para remediar as consequências do evento, sempre garantindo a devida transparência a você.

#### **POR QUANTO TEMPO OS DADOS PESSOAIS SERÃO ARMAZENADOS:**

Os dados pessoais tratados pela **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”** serão eliminados quando deixarem de ser úteis para os fins para os quais foram coletados, ou quando houve a solicitação de eliminação, exceto na hipótese de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, transferência a terceiro – desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados – e uso exclusivo da **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”**, inclusive para o exercício de seus direitos em processos judiciais ou administrativos.

#### **DOS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS:**

Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”**, enquanto Controladora de seus dados pessoais, respeita e garante ao Titular, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

- Confirmação da existência de tratamento, acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- Portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Titular;
- Eliminação dos dados tratados com consentimento do Titular;
- Obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **“ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”**, compartilhou seus dados;



- Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- Revogação do consentimento.

Neste ponto, todas as requisições serão oportunizadas de forma gratuita;

Para exercer os seus direitos como titular de dados pessoais, acesse o e-mail: [dpo@plamesc.com.br](mailto:dpo@plamesc.com.br)

A “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, ressalta a possibilidade da sua requisição ser legalmente rejeitada, seja por motivos formais (a exemplo de impossibilidade de comprovação da sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja manutenção é livre exercício de direito pela a “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**”, sendo certo que, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas requisições, a Operadora apresentará à você, as justificativas razoáveis.

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E ALTERAÇÕES**

Este documento foi elaborado com base na Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados “LGPD”.

A “**ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE**” reserva o direito, a seu exclusivo critério, de modificar, alterar, acrescentar ou remover partes deste documento a qualquer momento.

Este Aviso de Privacidade foi publicada em nosso Portal em [www.plamesc.com.br](http://www.plamesc.com.br)

#### **DEFINIÇÕES**

Caso tenha alguma dúvida sobre os termos utilizados nesta Diretiva de Privacidade, sugerimos consultar o glossário abaixo:

- **Anonimização**: processo por meio do qual o dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, considerados os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento
- **Cookies**: arquivos enviados pelo servidor do Site para o computador dos Usuários, com a finalidade de identificá-lo e obter os dados de acesso, como páginas navegadas ou links clicados, permitindo, desta forma, personalizar a navegação dos Usuários no Site, de acordo com o seu perfil.
- **Dado pessoal**: qualquer informação relacionada a pessoa natural, direta ou indiretamente, identificada ou identificável.
- **Dado pessoal sensível**: categoria especial de dados pessoais referentes a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de carácter religioso, filosófico ou político, referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos a pessoa natural.
- **IP**: abreviatura de Internet Protocol. É um conjunto de números que identifica o computador dos Usuários na Internet.
- **Logs**: registros de atividades dos Usuários efetuadas no Site.



- **Site:** designa o endereço eletrônico [www.plamesc.com.br](http://www.plamesc.com.br) e seus subdomínios.
- **Usuário:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais, tais como antigos, presentes ou potenciais clientes, colaboradores, contratados, parceiros comerciais e terceiros.
- **Tratamento:** 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.
- **Usuários:** pessoas que acessam o Site e/ou interagem com as atividades nele oferecidas.

**Caso entenda necessário, entre em contato por meio dos canais oficiais de comunicação divulgados no site da “ASSOCIAÇÃO PLAME DE SAÚDE”**