

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Na *ORALCLASS*, privacidade e segurança são prioridades e nos comprometemos com a transparência do tratamento de dados pessoais dos nossos beneficiários e terceiros. Por isso, esta presente Política de Privacidade estabelece como é feita a coleta, uso de informações coletadas do titular dos dados.

Ao utilizar nossos serviços, coletaremos e usaremos informações pessoais nas formas descritas nesta Política, sob as normas de Proteção de Dados (LGPD, Lei Federal 13.709/2018), das disposições consumeristas da Lei Federal 8078/1990 e as demais normas do ordenamento jurídico brasileiro aplicáveis.

Dessa forma, a *ORALCLASS ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA LTDA*, doravante denominada simplesmente como “*ORALCLASS*”, inscrita no CNPJ sob o nº (00.303.696/0001-25), no papel de Controladora de Dados, obriga-se ao disposto na presente Política de Privacidade.

### **Mais sobre a LGPD**

#### **Entenda algumas definições:**

**Dado pessoal:** Informação relacionada à pessoa natural, direta ou indiretamente, 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.

**Banco de dados:** Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

**Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais, tais como antigos, presentes ou potenciais clientes, colaboradores, contratados, parceiros comerciais e terceiros.

**Controlador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**Encarregado de proteção de dados:** Pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, o “Titular dos Dados Pessoais” e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

**Agentes de tratamento:** O controlador.

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

**Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

**Consentimento:** Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

**Compartilhamento:** Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

**Relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIP):** Documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco.

**Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** Órgão responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais.

## 1. Quais dados coletamos e qual finalidade?

Nós coletamos dados pessoais para viabilizar a prestação de serviços.

### 1.1. Dados pessoais fornecidos pelo titular



Os dados pessoais são coletados de acordo com o tipo de Titular e a finalidade da interação com a ORALCLASS. Independentemente de quais dados o Titular fornecer ativamente à ORALCLASS, nós apenas faremos uso daqueles efetivamente relevantes e necessários para as finalidades a ele declaradas, caso a caso.

Os dados coletados pela ORALCLASS são:

**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.

**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 a ORALCLASS, podendo ser registros eletrônicos, físicos, áudios, vídeos e imagens.

**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.

O “Titular de Dados Pessoais” poderá acessar, atualizar e complementar seus dados, bem como solicitar a exclusão dos seus dados coletados pela ORALCLASS, pelo e-mail: [dpo@medclassplanos.com.br](mailto:dpo@medclassplanos.com.br). A solicitação será analisada e a resposta será apresentada no prazo legal.

## 1.2. Fontes dos dados pessoais

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);

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 da ORALCLASS;

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;

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 da ORALCLASS. A ligação é gravada e pode ser utilizada 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 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”.

### **1.3. Finalidade dos dados pessoais coletados**

Elaborar e Operacionalizar contratos, termos e acordos;

Fornecer serviços, produtos ou informações previstos nos contratos firmados;

Cumprir obrigações legais;

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 da ORALCLASS 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;

Inscriver dados do “Titular de Dados Pessoais” em órgãos de Proteção ao Crédito.

Após coletados os dados, esses receberão tratamentos diversos conforme a legislação, devidamente esclarecido nesta política de privacidade.

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 da ORALCLASS ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do “Titular de Dados Pessoais”;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela ORALCLASS;
- 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 crianças, menores de 12 (doze) anos, e de adolescentes, menores de 18 (dezoito) anos, ocorrerá desde que devidamente assistidos ou representados, conforme o caso.

O consentimento de crianças, menores de 12 (doze) anos, e de adolescentes, menores de 18 (dezoito) anos, ocorrerá desde que devidamente assistidos ou representados, conforme o caso.

A ORALCLASS poderá usar o endereço eletrônico, SMS ou aplicativos de mensagens e aplicativos próprios para prover informações ao “Titular de Dados Pessoais”, divulgar alterações, atualizações, inclusões e cancelamentos. Estes canais poderão ser utilizados também para notificar, responder e atender demanda do “Titular de Dados Pessoais”, mediante autorização expressa ou solicitação deste, que tem a responsabilidade de manter a atualização dos dados na ORALCLASS.

## 2. Consentimento?

É a partir do seu consentimento que tratamos os seus dados pessoais. O consentimento é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual você autoriza a ORALCLASS a tratar seus dados.

Assim, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, seus dados só serão coletados, tratados e armazenados mediante prévio e expresso consentimento.

O seu consentimento será obtido de forma específica para cada finalidade acima descrita, evidenciando o compromisso de transparência e boa-fé da ORALCLASS para com seus beneficiários e terceiros, seguindo as regulações legislativas pertinentes.

Ao utilizar os serviços da *ORALCLASS* e fornecer seus dados pessoais, você está ciente e consentindo com as disposições desta Política de Privacidade, além de conhecer seus direitos e como exercê-los.

### 3. Quais são os direitos do titular dos dados?

A *ORALCLASS* assegura a seus usuários/beneficiários seus direitos de titular previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados. Dessa forma, você pode, de maneira gratuita e a qualquer tempo:

- **Confirmar a existência de tratamento de dados**, de maneira simplificada ou em formato claro e completo.
- **Acessar seus dados**, podendo solicitá-los em uma cópia legível sob forma impressa ou por meio eletrônico, seguro e idôneo.
- **Corrigir seus dados**, ao solicitar a edição, correção ou atualização destes.
- **Limitar seus dados** quando desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação através da anonimização, bloqueio ou eliminação.
- **Solicitar a portabilidade de seus dados**, através de um relatório de dados cadastrais que a *ORALCLASS* trata a seu respeito.
- **Eliminar seus dados** tratados a partir de seu consentimento, exceto nos casos previstos em lei.
- **Revogar seu consentimento**, desautorizando o tratamento de seus dados.
- **Informar-se sobre a possibilidade de não fornecer seu consentimento** e sobre as consequências da negativa.

### 4. Como pode ser exercido o direito de titular dos dados?

Para exercer seus direitos de titular, você deve entrar em contato com a *ORALCLASS* através dos seguintes meios disponíveis:  
dpo@medclassplanos.com.br

De forma a garantir a sua correta identificação como titular dos dados pessoais objeto da solicitação, é possível que solicitemos documentos ou demais



comprovações que possam comprovar sua identidade. Nessa hipótese, você será informado previamente.

## **5. Como e por quanto tempo seus dados serão armazenados?**

Seus dados pessoais coletados pela *ORALCLASS* serão utilizados e armazenados durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades elencadas na presente Política de Privacidade sejam atingidas, considerando os direitos dos titulares dos dados e dos controladores.

De modo geral, seus dados serão mantidos enquanto a relação contratual entre você e a *ORALCLASS* perdurar. Findado o período de armazenamento dos dados pessoais, estes serão excluídos de nossas bases de dados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses legalmente previstas no artigo 16 da lei geral de proteção de dados, a saber:

- I – cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- II – estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- III – transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou
- IV – uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

Isto é, informações pessoais sobre você que sejam imprescindíveis para o cumprimento de determinações legais, judiciais e administrativas e/ou para o exercício do direito de defesa em processos judiciais e administrativos serão mantidas, a despeito da exclusão dos demais dados.

O armazenamento de dados coletados pela *ORALCLASS* reflete o nosso compromisso com a segurança e privacidade dos seus dados. Empregamos medidas e soluções técnicas de proteção aptas a garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos seus dados. Além disso, também contamos com medidas de segurança apropriadas aos riscos e com controle de acesso às informações armazenadas.

## **6. O que fazemos para manter os dados seguros?**

Para mantermos suas informações pessoais seguras, usamos ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais orientadas para a proteção da sua privacidade.

Aplicamos essas ferramentas levando em consideração a natureza dos dados pessoais coletados, o contexto e a finalidade do tratamento e os riscos que eventuais violações gerariam para os direitos e liberdades do titular dos dados coletados e tratados.

Entre as medidas que adotamos, destacamos as seguintes:

- Apenas pessoas autorizadas têm acesso a seus dados pessoais
- O acesso a seus dados pessoais é feito somente após o compromisso de confidencialidade
- Seus dados pessoais são armazenados em ambiente seguro e idôneo.

A *ORALCLASS* se compromete a adotar as melhores posturas para evitar incidentes de segurança. Contudo, é necessário destacar que nenhuma página virtual é inteiramente segura e livre de riscos. É possível que, apesar de todos os nossos protocolos de segurança, problemas de culpa exclusivamente de terceiros ocorram, como ataques cibernéticos de *hackers*, ou também em decorrência da negligência ou imprudência do próprio usuário/cliente.

Em caso de incidentes de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/beneficiários, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido, em consonância com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.

## **7. Com quem os dados pessoais podem ser compartilhados?**

Tendo em vista a preservação de sua privacidade, a *ORALCLASS* não compartilhará seus dados pessoais com nenhum terceiro não autorizado.

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).

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 da ORALCLASS, 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 pela ORALCLASS para o cumprimento do contrato firmado com o “Titular de Dados Pessoais”, para exercícios de direitos ou para proteger seus interesses legítimos.

A ORALCLASS mediante autorização do “Titular de Dados Pessoais”, poderá usar o endereço eletrônico, SMS ou aplicativos de mensagens para prover informações aos mesmos, bem como, divulgar alterações, atualizações, inclusões e cancelamentos. Estes canais poderão ser utilizados também para notificar, responder e atender demandas dos “Titulares de Dados Pessoais”, mediante autorização expressa ou solicitação do mesmo. A atualização dos dados de contato ocorrerá mediante solicitação do “Titular de Dados Pessoais”.

Realizamos tais transferências de dados e compartilhamentos somente quando necessário, aplicando as técnicas de segurança adequadas para minimizar riscos de perda ou vazamento de dados nestas condições.

## **7.1. Transferência internacional de dados**

Não efetuamos transferência internacional de dados.

## **8. Cookies ou dados de navegação**

A ORALCLASS não faz uso de Cookies, que são arquivos de texto enviados pela plataforma ao seu computador e que nele se armazenam, que contém informações relacionadas à navegação do site. Em suma, os Cookies são utilizados para aprimorar a experiência de uso.

## **9. Alteração desta Política de Privacidade**



A atual versão da Política de Privacidade foi formulada e atualizada pela última vez em: 10/92021.

Reservamos o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer tempo, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nosso site ou em âmbito legislativo. Recomendamos que você a revise com frequência.

Eventuais alterações entrarão em vigor a partir de sua publicação em nosso site e sempre lhe notificaremos acerca das mudanças ocorridas.

Ao utilizar nossos serviços e fornecer seus dados pessoais após tais modificações, você as consente.

## **10. Responsabilidade**

A *ORALCLASS* prevê a responsabilidade dos agentes que atuam nos processos de tratamento de dados, em conformidade com os artigos 42 ao 45 da Lei Geral de Proteção de Dados.

Nos comprometemos em manter esta Política de Privacidade atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento.

Além disso, também assumimos o compromisso de buscar condições técnicas e organizativas seguramente aptas a proteger todo o processo de tratamento de dados.

Caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados exija a adoção de providências em relação ao tratamento de dados realizado pela *ORALCLASS*, comprometemo-nos a segui-las.

### **10.1 Isenção de responsabilidade**

Conforme mencionado no Tópico 6, embora adotemos elevados padrões de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a *ORALCLASS* não se responsabiliza por:

I – Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento. Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário.

II – Ações maliciosas de terceiros, como ataques de *hackers*, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da ORALCLASS.

Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumprimos as providências necessárias.

III – Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/cliente nos registros necessários para a utilização dos serviços da ORALCLASS; quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do usuário/beneficiário.

## **11. Encarregado de Proteção de Dados**

A ORALCLASS disponibiliza os seguintes meios para que você possa entrar em contato conosco para exercer seus direitos de titular dos dados: (*e-mail*: [dpo@medclassplanos.com.br](mailto:dpo@medclassplanos.com.br)).

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, através dos seguintes canais:

E-mail do encarregado de proteção de dados:  
[dpo@medclassplanos.com.br](mailto:dpo@medclassplanos.com.br)