

# SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE LTDA

**CNPJ/MF: 02.852.017/0001-00**

## FAQ - *Frequently Asked Question*

### Perguntas Respostadas Frequentemente

#### PRIVACIDADE

##### **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD**

A Lei 13.709/18 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, inclusive por pessoa jurídica de direito público, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade natural.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD estabelece regras sobre o tratamento de dados pessoais, impondo proteção aos titulares e penalidades para o descumprimento das regras. Por meio da LGPD, o titular dos dados passou a ter maior controle sobre o uso dos seus dados e possibilidade de exercer uma série de direitos.

Conheça a [LGPD](#) e veja como ela impacta o seu dia a dia.

Dúvidas, entre em contato com um dos Encarregados de Proteção de Dados.

## **TITULAR**

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento

## **CONTROLADOR**

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais

## **OPERADOR**

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

## **ENCARREGADO**

Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados (ANPD).

## **ANPD**

Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

## **DADO PESSOAL**

Dados que identificam ou que podem identificar uma pessoa FÍSICA. Exemplo: RG, CPF, número de matrícula, comportamento de compra etc.

## **DADO PESSOAL SENSÍVEL**

São todos os dados que exigem elevada cautela no seu tratamento, uma vez que podem revelar, 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, previsto no art. 5º, II da LGPD.

## TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Significa o acesso aos dados. Isto é, toda operação realizada com Dados Pessoais, como 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 de Dados Pessoais.

A LGPD deverá ser cumprida por qualquer pessoa, física ou jurídica, atuante na esfera pública ou privada, que realize atividades de Tratamento de Dados Pessoais (em meio físico ou virtual) em território brasileiro, seja para oferecer bens ou serviços ou para realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais de Titulares localizados no Brasil.

## DIREITOS DOS TITULARES

- ✓ ANONIMIZAÇÃO, BLOQUEIO e ELIMINAÇÃO de dados desnecessários, excessivos ou tratados ilicitamente
- ✓ CONFIRMAÇÃO da existência do tratamento e acesso aos dados
- ✓ CORREÇÃO de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- ✓ ELIMINAÇÃO dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular
- ✓ INFORMAÇÃO sobre com quem os dados são compartilhados
- ✓ INFORMAÇÃO sobre não conceder CONSENTIMENTO e suas consequências
- ✓ OPOSIÇÃO ao tratamento de seus dados
- ✓ RECLAMAÇÃO à ANPD
- ✓ REVISÃO das decisões tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado
- ✓ REVOGAÇÃO de consentimento

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

### **Sou obrigado a me identificar?**

Não. Em nenhuma hipótese o usuário é obrigado a se identificar. Pelo contrário, a Contato Seguro sempre disponibiliza a opção do anonimato, tendo em vista que essa opção pode ser fundamental para a obtenção de informações de casos sensíveis.

### **Quais informações são importantes?**

A importância da informação está relacionada à natureza do relato e à resolução do problema.

Quanto mais informações forem disponibilizadas sobre o problema relatado, maiores serão as possibilidades de a situação ser corretamente identificada, investigada e resolvida. Todavia, é sempre o denunciante quem decide sobre quais informações deseja compartilhar.

Nenhuma informação ou dado é obtido sem que o denunciante concorde em fornecê-lo. O usuário deve se sentir confortável para compartilhar.

### **Quem terá acesso ao meu relato e aos dados pessoais fornecidos?**

As pessoas que terão acesso às informações fornecidas pelo denunciante são: funcionários da SISTEMAS que recebe o relato e Encarregado de Dados da SISTEMAS.

Os funcionários da SISTEMAS que possuem acesso às informações são limitados aos estritamente necessários para o bom trânsito das informações, estando todos comprometidos com o sigilo dos dados, inclusive através de obrigações contratuais.

### **Quais são os direitos do usuário?**

O usuário tem como garantia o respeito a três direitos fundamentais: liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade.

Em decorrência destes três direitos fundamentais, e em atenção ao disposto no art. 18 da Lei 13.709/2018, ao usuário também são garantidos: 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 com o disposto nesta Lei; portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei; informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

### **Quais os deveres do usuário ao utilizar canal de comunicação?**

Espera-se que o usuário aja sempre pautado pela boa-fé. Os dados e as informações prestadas devem ser verdadeiros, bem como terem sido obtidos de forma lícita.

### **A SISTEMAS compartilhará os dados fornecidos pelo usuário?**

A SISTEMAS não compartilha, vende, empresta, distribui ou realiza a troca dos dados pessoais dos seus usuários nem das demais informações que lhe são fornecidas. Todos os dados e informações prestados pelos usuários são utilizados com a finalidade única e específica de investigação da denúncia realizada.

### **Por quanto tempo os dados e informações são mantidos pela SISTEMAS?**

As informações são mantidas de forma permanente no banco de dados da SISTEMAS, com exceção dos casos em que o denunciante solicita a remoção de seus dados pessoais. Neste caso, os dados pessoais do usuário são removidos e não podem ser recuperados.

### **Como a SISTEMAS protege os dados e informações fornecidos pelo usuário?**

A segurança da informação é fundamental para a proteção das informações e dados sensíveis que os denunciantes confiam aos colaboradores da SISTEMAS. Portanto, toda e qualquer informação sensível fornecida por um usuário deve ser armazenada e trafegada de forma criptografada.

### **Como a SISTEMAS utiliza cookies?**

A SISTEMAS não utiliza cookies para o registro e consulta de denúncias. Estes são utilizados, de forma exclusiva, para estatísticas de acessos a partir de plataforma *Google Analytics*.

### **O denunciante pode solicitar a remoção de dados pessoais de denúncias?**

Sim. Há duas maneiras de realizar a solicitação:

- a) Por meio do protocolo da denúncia: O usuário deve acessar a área de consulta de protocolo, por meio do protocolo de sua denúncia, e seguir as instruções da funcionalidade de "remoção de dados pessoais".

- b) Por meio de contato direto com a SISTEMAS: O usuário deve enviar um e-mail para o endereço [lgpd.dpo@sistemasplanosdesaude.com.br](mailto:lgpd.dpo@sistemasplanosdesaude.com.br) e solicitar a remoção de seus dados pessoais em determinada denúncia. A fim de certificar a autenticidade da solicitação, o usuário deve enviar documento que comprove sua identidade (passaporte, RG, CNH, ou CPF), nome da empresa denunciada e data de criação da denúncia. Os especialistas da SISTEMAS validarão a veracidade da requisição.

## DÚVIDAS

Havendo qualquer dúvida, conte sempre conosco, envie sua dúvida para os nossos canais de contato, será um prazer poder atendê-lo!

## REFERENCIAS

Brasil – Lei 13.709/18 de 14 de agosto de 2018 Lei Geral de Proteção de Dados

Brasil - Decreto nº 10.474 de 26 de agosto de 2020

Brasil – Lei 13.853/19 de 08 de julho de 2016 - Lei Geral de Proteção de Dados

Brasil – Lei 8.078/90 de 11 de setembro de 1990 Código de Defesa do Consumidor