

LGPD



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E
TRATAMENTO DE DADOS DO
ELETROS-SAÚDE



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS	4
3. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS.....	6
4. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES	7
5. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS	8
6. INFORMAÇÕES SOBRE ESSA POLÍTICA	9
7. GLOSSÁRIO	10

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS DO ELETROS-SAÚDE

1. Introdução

A presente Política tem por finalidade demonstrar o compromisso da

FUNDAÇÃO ELETROBRÁS DE SEGURIDADE SOCIAL – ELETROS (“Nós”),
com sede na Rua Uruguaiana, n.º 174, andares 5 ao 7, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.050-092
CNPJ: 34.268.789/0001-88 e Registro na ANS: 31390-4

com a sua privacidade e a proteção dos seus Dados, de forma clara e de acordo com as leis em vigor.

Esta Política descreve as principais regras sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais quando atendemos **Você**, usuário dos nossos serviços (beneficiário ou dependente), em nossas unidades físicas ou por meio dos nossos ambientes virtuais, a exemplo do portal www.eletrossaude.com.br (“**Site**”) e do aplicativo “Eletros-Saúde” (em conjunto, denominados “Nossos Ambientes”).

Para acessar e utilizar das funcionalidades ofertadas em Nossos Ambientes, **Você** declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente dos termos aqui dispostos e conferindo a sua livre e expressa concordância para o Tratamento dos Dados Pessoais de acordo com as condições abaixo especificadas.

Estamos sempre buscando lhes oferecer os serviços com a maior eficiência possível, nos atualizando constantemente para isto. Por esse motivo, esta Política poderá sofrer ajustes a qualquer tempo, cabendo a **Você** verificá-la sempre que possível através deste endereço eletrônico.

2. Sobre Dados que coletamos

2.1. Como coletamos Dados. Os Dados, incluindo Dados Pessoais, poderão ser coletados quando Você os submete ou quando **Você** interage com Nossos Ambientes e serviços, o que inclui:

O que coletamos?	Para que coletamos?
Dados Cadastrais	
<ul style="list-style-type: none">• Nome completo• RG• CPF• Data de nascimento• Nome da mãe• Estado civil• Grau de Parentesco com o titular• Certidão de Casamento• Certidão de Nascimento (para os dependentes menores de idade)• Gênero• Cartão Nacional de Saúde• Nacionalidade• Endereço residencial• Endereço Funcional (ativos)• Telefone/Celular• E-mail• Número da carteira do Plano• Número de matrícula junto às Patrocinadoras	<ul style="list-style-type: none">i. Identificar e autenticar Você.ii. Viabilizar a prestação do serviço de assistência à saúde.iii. Cumprir com as obrigações legais ou regulatórias junto aos órgãos reguladores.iv. Possibilitar acesso e uso dos recursos e funcionalidades dos Nossos Ambientes e atreladas à prestação dos nossos serviços.v. Ampliar nosso relacionamento, informando Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos e notícias que consideramos relevantes para Você.vi. Permitir o fornecimento de serviços mais personalizados e adequados às suas necessidades.vii. Exercer direitos do Eletros-Saúde em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.viii. Informar sobre a portabilidade dos Dados cadastrais para outro plano de saúde, caso solicitado por Você, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Dados de Saúde	
<ul style="list-style-type: none"> • Declaração de Saúde • Informações sobre incapacidade, temporária ou não, em decorrência de doença ou acidente • Laudos médicos para a realização de tratamentos seriados • Relatórios médicos para a realização de procedimentos cirúrgicos 	<ol style="list-style-type: none"> i. Autorizar a realização de exames e cirurgias. ii. Cumprir com as obrigações decorrentes dos nossos serviços e exigidas tanto pelas Patrocinadoras quanto por órgãos reguladores. iii. Cumprir com obrigações de controle médico e saúde ocupacional.
Dados Financeiros	
<ul style="list-style-type: none"> • Declaração de Saúde • Informações sobre incapacidade, temporária ou não, em decorrência de doença ou acidente • Laudos médicos para a realização de tratamentos seriados • Relatórios médicos para a realização de procedimentos cirúrgicos 	<ol style="list-style-type: none"> i. Realizar a gestão e cobrança das mensalidades e coparticipações dos usuários. ii. Cumprir com as obrigações decorrentes dos nossos serviços e exigidas por órgãos reguladores. iii. Proteger Você no que diz respeito à prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

2.2. Dados necessários. Muitos de nossos serviços dependem diretamente de alguns Dados informados na tabela acima, principalmente Dados Cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses Dados, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços à **Você**.

NOTA ESPECIAL PARA OS REPRESENTANTES LEGAIS

Nós podemos realizar a coleta e tratamento de Dados Pessoais de crianças e adolescentes com idade inferior a 18 anos em Nossos Ambientes, incluindo Dados Pessoais Sensíveis e, portanto, haverá a necessidade de consentimento legal dos pais ou representantes legais para esta finalidade. Os usuários menores de 18 anos não poderão estar registrados nos Nossos Ambientes digitais por sua própria conta e só poderão ser registrados por seus responsáveis legais.

Ainda que no Tratamento dos Dados Pessoais de crianças e adolescentes haja o consentimento, os pais ou representantes legais devem supervisionar as atividades online dos menores de idade em Nossos Ambientes, em especial em nosso site.

As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

2.3. Atualização e Veracidade dos Dados. Você é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos Dados que **Você** fornece ou pela sua desatualização. Fique atento pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

2.3.1. Da mesma forma, Nós não somos obrigados a tratar quaisquer dos seus Dados se houver razões para crermos que tal tratamento possa nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se os Nossos Ambientes estiverem sendo utilizados para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

2.4. Base de Dados. A base de dados formada por meio da coleta de Dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta Política.

2.5. Tecnologias empregadas. Nós utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

- i. Cookies, cabendo a Você configurar o seu navegador de Internet caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas funcionalidades que serão oferecidas poderão ser limitadas. Para saber mais, acesse a nossa [Política de Cookies do Eletros-Saúde](#).

2.5.1. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

2.6. Hipóteses de compartilhamento dos Dados. Os Dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados, sempre respeitando o envio do mínimo de informações necessárias, nas seguintes hipóteses:

- i. Com empresas parceiras e prestadores de serviços, para execução dos nossos serviços, sempre exigindo o cumprimento por tais empresas das diretrizes de segurança e proteção de dados;
- ii. Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver obrigatoriedade ou determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- iii. De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação, quando a transferência das informações for necessária para a continuidade da prestação de serviços de assistência à saúde.

3. Como protegemos seus dados e como você também poderá protegê-los

3.1. Compartilhamento de senhas. Você também é responsável pelo sigilo de seus Dados Pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política e pode comprometer a segurança dos seus Dados e dos Nossos Ambientes.

3.2. Cuidados que Você dever tomar. É muito importante que **Você** proteja seus Dados contra acesso não autorizado ao seu computador ou celular, conta ou senha quando estiver em Nossos Ambientes digitais, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que **Você** saiba que Nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) para eventuais downloads.

3.3. Acesso aos Dados Pessoais, proporcionalidade e relevância. Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

3.4. Links externos. Quando **Você** utilizar Nossos Ambientes, **Você** poderá ser conduzido, via *link* a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Tratamento de Dados.

3.4.1. Caberá a **Você** ler as Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora do nosso ambiente, sendo de sua responsabilidade aceitá-la ou rejeitá-la. Nós não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de terceiros e nem pelo conteúdo de quaisquer websites ou serviços ligados a ambientes que não os nossos.

3.4.2. Serviços de parceiros. Nós possuímos parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites que podem ser acessados a partir dos Nossos Ambientes. Os Dados fornecidos por **Você** a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

3.5. Processamento por terceiros sob nossa diretriz. Caso empresas terceirizadas realizem o Tratamento em nosso nome de quaisquer Dados Pessoais que coletamos, as mesmas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

3.6. Comunicação por e-mail. Para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um e-mail para **Você** podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível. É importante **Você** ficar atento, pois os e-mails são enviados somente pelos domínios: @eletrossaude.com.br.

4. Como armazenamos seus dados pessoais e o registro de atividades

4.1. Os Dados Pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo que segue a tabela abaixo:

PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Enquanto durar a relação e não houver pedido de exclusão ou revogação de consentimento	Enquanto durar a relação e não houver pedido de exclusão ou revogação de consentimento
5 anos após o término da relação	Art. 206, § 5º, do Código Civil
6 meses para os Dados de Identificação Digital	Art. 15 do Marco Civil da Internet

4.2. Prazos de armazenamento superiores. Poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por prazo maior nas hipóteses em que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos.

4.3. Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), **o que poderá exigir uma transferência destes Dados fora do Brasil.**

4.4. Registros de gravação. Também podemos manter registros de gravações de CCTV por períodos curtos em acordo com nossas políticas de segurança e monitoramento de ambientes físicos para proteger **Você**, nossos colaboradores e Nossos Ambientes.

5. Quais são os seus direitos e como exercê-los

5.1. Seus Direitos básicos. Você poderá solicitar a confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, por meio dos Canais de Atendimento.

5.2. Limitação, oposição e exclusão de dados. Pelos Canais de Atendimento, **Você** poderá também requerer:

- i. A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- ii. Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais; ou
- iii. Solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados por Nós.

5.2.1. Se **Você** retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos Nossos Ambientes e serviços, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para **Você**.

5.2.2. Caso **Você** solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, pode ocorrer que os Dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, (ii) estudo por órgão de pesquisa, e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei). Em todos os casos mediante a anonimização dos Dados Pessoais, desde que possível.

5.2.3. Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

6. Informações sobre essa Política

6.1. Alteração do teor e atualização. **Você** reconhece o nosso direito de alterar o teor desta Política a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a **Você** verificá-la sempre que efetuar o acesso aos Nossos Ambientes ou utilizar nossos serviços.

6.1.1. Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, **Você** será notificado por meio dos canais de contatos que **Você** informar.

6.2. Inaplicabilidade. Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por Autoridade de Dados ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

6.3. Comunicação Eletrônica. **Você** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas, eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços que prestamos, aos seus Dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, sendo exceção apenas o que essa Política prever como tal.

6.4. Canais de Atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade e Tratamento de Dados do Eletros-Saúde, **Você** poderá entrar em contato por meio dos canais de atendimentos apontados a seguir, cujo horário de funcionamento é de segundas às sextas-feiras, das 9h às 16h, exceto feriados nacionais:

- i. Fale Conosco: (21) 2138-6000;
- ii. Central de Relacionamento: atendimento@eletrossaude.com.br

6.4.1. Você também poderá entrar em contato diretamente com o nosso Encarregado, disponível através do e-mail dpo@eletrossaude.com.br e endereço **Rua Uruguaiana, 174 – 5º andar**.

6.5. Lei aplicável e foro. Essa Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do Rio de Janeiro para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

7. Glossário

Para os fins desta Política, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

- i. 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.
- ii. CCTV:** “Closed Circuit Television” ou “Circuito Fechado de Televisão”, em tradução livre. Sistema de monitoramento e vigilância por câmera que remete as imagens em tempo real para um gravador de vídeo e/ou central de monitoramento através de sistema cabeado ou por IP.
- iii. Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- iv. Cookies:** Pequenos arquivos enviados pelo **Site**, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.
- v. Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas através dos Nossos Ambientes.
- vi. Dados Pessoais:** Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.
- vii. Dados Pessoais Sensíveis:** Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.
- viii. Decisões unicamente automatizadas:** Tratam-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- ix. Encarregado (Data Protection Officer - DPO):** Pessoa indicada por Nós para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- x. ID de Sessão:** Identificação da sessão de usuários quando é efetuado ao acesso Site ou ao aplicativo Participantes Eletros.
- xi. IP:** Abreviatura de Internet Protocol. É conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos usuários na Internet.
- xii. Logs:** Registros de atividades de quaisquer usuários que utilizem o Site ou o aplicativo Participantes Eletros.
- xiii. Patrocinadora:** Empresa que constitui para seus empregados Plano de Benefícios de caráter previdenciário.
- xiv. 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.