



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – IDENTAL

A **IDENTAL ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA** tem como maior propósito cuidar de você e cativar o seu melhor sorriso, por isso entende a importância de garantir, com segurança, a sua privacidade e conferir transparência de como os seus dados são processados nas relações firmadas com ela.

Nesse sentido, a presente Política visa informar como os Dados Pessoais dos nossos beneficiários, parceiros, colaboradores e terceiros são tratados pela **IDENTAL**. Ela foi redigida de forma simples e acessível, justamente para proporcionar uma experiência segura e confortável no uso dos Produtos e Serviços ofertados.

Para melhor entendimento dos termos abordados nesta política, recomendamos a leitura do “Anexo I – Definições”. Se, após a leitura, você ainda tiver dúvidas ou quiser fazer uma solicitação em matéria de privacidade e proteção de dados, fale conosco através do endereço eletrônico dpo@idental.com.br.

Caso não concorde com esta Política, por favor, não continue o seu procedimento de cadastro para a solicitação dos Produtos e Serviços fornecidos ou prestados pela **IDENTAL**. Todavia, pedimos a gentileza de nos informar acerca da sua eventual discordância para que possamos utilizar seus fundamentos para avaliar a revisão dos nossos processos e desta Política.

1. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Na prestação dos serviços prestados a você, a **IDENTAL ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, operadora de plano odontológico devidamente registrada na ANS sob o nº. 41455-7, inscrita no CNPJ sob o nº 16.482.945/0001-27, com sede Rua Alceu Amoroso Lima, 440, Edifício Salvador Business & Flat, Sala 502, Caminho Das Árvores, Salvador-BA, assume predominantemente a posição de **CONTROLADORA** dos Dados Pessoais.

Contudo, face a multiplicidade de agentes envolvidos na prestação dos serviços de saúde suplementar, também são controladores dos seus dados as entidades da rede credenciada, no exercício da prestação dos seus serviços, e a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Para a prestação dos serviços também pode se fazer necessário a contratação de Operadores de Dados, as quais a **IDENTAL** se compromete a realizar em alinhamento com a legislação vigente e adotar todas as salvaguardas contratuais necessárias.

2. TITULARES DE DADOS PESSOAIS

São titulares de dados pessoais toda pessoa física que de alguma forma tem os seus dados tratados pela **IDENTAL**:

- Clientes e/ou clientes em potencial;

- Beneficiários;
- Colaboradores;
- Corretores e vendedores;
- Prestadores da Rede Credenciada;
- Prestadores de serviços;
- Fornecedores;
- Visitantes e qualquer pessoa física que faça contato com a IDENTAL pelos seus canais de atendimento, em seus estabelecimentos físicos ou através de terceiros, de acordo com o descrito no item “5” da presente política;

3. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS

Dados cadastrais: Fornecidos diretamente por você ou seu representante na contratação dos nossos serviços odontológicos: Nome, data de nascimento, filiação, gênero, empresa ou órgão público a qual está vinculado(a) (se houver), naturalidade, nacionalidade, endereço, telefone, e-mail, RG e CPF. Esses dados são indispensáveis para o preenchimento do seu contrato de prestação de serviços odontológicos e necessários para identificarmos você em nossos canais de atendimento. No ato da contratação dos nossos planos odontológicos, a IDENTAL coleta estritamente os dados pessoais exigidos pela ANS (Agência Nacional de Saúde).

Dados financeiros: A depender da forma de pagamento escolhida por você, podem ser coletados dados bancários, de cartão de crédito, débito ou a margem de consignação. Fique tranquilo(a), utilizamos estes dados apenas para realizar a cobrança pelos serviços que você contratou da IDENTAL.

Dados de saúde: Tratamento e histórico médico, reembolsos médicos, guias de solicitação de exames (padrão TISS). Caso a cobertura do procedimento odontológico solicitado necessite de perícia técnica administrativa, poderão ser coletados laudos médicos, exames de raio X e/ou fotografias da boca, para fins de liberação do procedimento ou exame.

Dados de menores: Crianças e adolescentes podem ser beneficiários dos nossos planos odontológicos. Neste caso, a contratação é realizada através dos pais ou responsáveis.

Dados de parceiros de negócios: Se você é corretor ou prestador da rede credenciada fornecida pela IDENTAL aos seus clientes, serão coletados dados cadastrais como: nome, RG, CPF e endereço para fins de formalização da parceria e cadastro em nossos sistemas. Também serão coletados dados para fins de comprovação das informações profissionais como cópia do CRO, diploma e especialidades.

Dados de potenciais clientes ou parceiros de negócios: Se você entrou em contato conosco através dos nossos canais de atendimento, *site*, rede sociais ou através de nossos representantes ou corretores parceiros em busca de conhecer os nossos

diferenciais, tirar dúvidas ou realizar a contatação dos nossos serviços, podemos entrar em contato para entender como podemos ajudar.

Histórico de contato: A IDENTAL pode armazenar informações a respeito de contatos já realizados com os titulares, como interações pessoais, via telefone, e-mail ou *site*.

Gravação da Voz: A gravação de voz em nossos canais de atendimento faz parte de uma obrigação regulatória, prevista na Resolução Normativa 395 da ANS. Desta forma, os dados de atendimento ao beneficiário deverão ser registrados e arquivados pela IDENTAL. Você receberá um protocolo de atendimento e é seu direito solicitar a cópia das gravações, quando necessário.

Gravação da Imagem: Os nossos estabelecimentos físicos são monitorados com câmeras para garantir a segurança dos nossos colaboradores e visitantes. Fique tranquilo, este procedimento está de acordo com as legislações vigentes e adotamos todas as medidas de segurança necessárias para resguardar a sua imagem.

Informações de navegação no site: Quando você acessa nosso site, poderá ser instalado um ‘cookie’ no seu navegador para identificar quantas vezes você retorna ao nosso endereço. Nesta hipótese, poderão ser coletadas informações como localização geográfica e duração da visita, mas você não será identificado(a). Para maiores informações acesse a “sessão 7” desta política.

4. PARA QUE USAMOS SUAS INFORMAÇÕES

O fornecimento de seus dados pessoais à IDENTAL é de sua livre escolha e você não é obrigado a fornecê-los. No entanto, o fornecimento de dados é parte de um requisito para a execução do contrato de prestação de Serviço ou fornecimento do Produto. O tratamento dos Dados Pessoais é realizado na medida do estritamente necessário para a prestação dos nossos serviços, de acordo com as legislações vigentes e para as seguintes finalidades:

- **Contratação dos nossos produtos e serviços**, o que inclui: tratativas prévias à celebração do contrato com a IDENTAL como envio de cotações; gestão e execução do contrato enquanto estiver vigente; e retenção dos dados após o cancelamento do contrato, conforme detalhado no “item 7” desta política;
- **Identificação do beneficiário:** Para garantir a segurança do titular e da operadora, prevenindo infrações e fraudes, sempre que o titular requisitar a IDENTAL através dos seus canais de comunicação (portais, telefone, e-mail, *chatbots*, *whatsapp* ou presencialmente) será necessário se identificar informando ou confirmando alguns dos seus dados cadastrais como nome completo, número da carteira do plano, CPF, nome da mãe, entre outros.
- **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória** como informações prestadas à ANS (Agência Nacional da Saúde), Receita Federal, Órgãos de Segurança do Trabalho etc.

- **Exercer o direito de defesa** em processo administrativo, judicial ou arbitral no qual a IDENTAL seja parte;
- **No legítimo interesse da IDENTAL:** Eventualmente, poderemos utilizar dados para finalidades não previstas nesta Política, mas que estejam dentro das suas legítimas expectativas, como marketing direto;
- **Biometria:** Coletada exclusivamente dos nossos funcionários para fins de registro de ponto eletrônico e chave de acesso à empresa, pautado na garantia de prevenção à fraude e à segurança do titular.
- **Para outras finalidades** que não comprem com essas prerrogativas, mediante o seu consentimento prévio e expresso, como a adesão ao convênio firmado com as farmácias, por exemplo.

5. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS

A IDENTAL poderá compartilhar os seus dados pessoais na medida do estritamente necessário para a devida prestação dos serviços contratados por você. Desta forma, seus dados poderão ser compartilhados com:

- A Rede Referenciada da operadora, para fins de identificação dos nossos associados e realização do atendimento;
- Prestadores de serviços, fornecedores de produtos e parceiros de negócio como corretores, peritos, auditores, necessários para a realização das atividades da IDENTAL, os quais ficam obrigados a garantir os mesmos padrões de segurança e confidencialidade promovidos pela IDENTAL no tratamento dos seus Dados Pessoais;
- Órgãos públicos ou governamentais, de acordo com a legislação vigente, para fins de cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Órgãos judiciais, caso a IDENTAL seja requisitada judicialmente, ato necessário para que a operadora esteja em conformidade com as leis nacionais.
- Terceiros interessados, em caso de negociações e alterações societárias que envolvam a IDENTAL, os quais possuem a obrigação de garantir a proteção dos seus Dados Pessoais;
- Empresas do Grupo Atemde, a qual faz parte a IDENTAL e as empresas Atemde Odonto Saúde Clube de Benefícios (CNPJ: 15.245.079/0001-98); Identall Assistência Odontológica LTDA (CNPJ: 16.482.945/0001-27; CGL Serviços LTDA ME (CNPJ: 13.627.255/0001-20); ATMD - Administradora de Bens d Benefícios LTDA (CNPJ: 06.944.387/0001-10).
- Farmácias, em casos que o titular expresse taxativamente o seu interesse em usufruir dos benefícios inerentes ao convênio firmado com as farmácias, que dá direito a descontos na compra de medicamentos e produtos na rede das farmácias conveniadas. Nestes casos, serão compartilhados apenas os dados correspondentes ao nome completo

do titular e o número carteira, para fins de reconhecimento como beneficiário do plano perante a rede credenciada. A adesão ao clube de benefícios deve ser realizada através do “Portal do Beneficiário”, disponível no site da operadora, ou através de solicitação feita pelos canais de atendimento disponíveis em nosso site.

- Não comercializamos, sob nenhuma hipótese, os dados pessoais de nossos clientes e parceiros.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Podemos armazenar documentos em nuvem de terceiros, razão pela qual é possível haver transferência internacional de dados pessoais. Além disso, nossos parceiros de negócio e fornecedores também podem armazenar dados em outros países. Mas não se preocupe, adotamos todas as medidas adequadas como cláusulas contratuais com nossos fornecedores para garantir que o tratamento de dados pessoais realizado em outros países esteja de acordo com a LGPD.

7. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO DELETADOS

A IDENTAL trata os seus dados pessoais pelo tempo que durar a prestação dos seus serviços. Contudo, também precisa manter alguns dados após o término da sua relação para cumprimento de obrigação legal ou regulatória e para o exercício de direito de defesa em processo judicial, administrativo ou arbitral, como nos casos em que seja necessário fornecer dados à ANS. Em situações específicas, dados poderão ser retidos com base no interesse legítimo da IDENTAL, de acordo com a legislação vigente.

Você pode optar por não receber mais e-mails da IDENTAL, exceto em relação aos e-mails essenciais para a continuidade da prestação de nossos serviços ou mesmo aqueles que, por obrigação legal ou regulatória, a IDENTAL necessita enviar a seus usuários.

Em todos os e-mails que enviamos, cuja finalidade seja marketing direto, há sempre um *link* para solicitar o cancelamento do seu cadastro, que estará disponível nas últimas linhas dos e-mails. Ao clicar nesse *link* você será automaticamente descadastrado da lista de contatos para esta finalidade.

É importante mencionar que, ao preencher qualquer formulário ou realizar qualquer tipo de cadastro novamente, ficará caracterizada a reinserção do seu e-mail à lista de contatos da IDENTAL. Portanto, a requisição de cancelamento deverá ser feita novamente, caso seja de seu interesse.

Para ter mais informações acerca do prazo de retenção os seus dados, alterar suas informações pessoais ou excluí-las do nosso banco de dados, basta enviar sua solicitação para o e-mail para dpo@idental.com.br.

8. COOKIES

Os sites podem gerar *cookies* e tecnologias semelhantes que registram seus hábitos de navegação e outras informações, ajudando a fornecer uma experiência aprimorada durante o seu uso. Somente coletamos, via *cookies*, dados essenciais para garantir o melhor funcionamento do nosso site e para medir métricas de acesso.

Os *cookies* podem ser ajustados nas suas configurações de navegador para serem desabilitados ou deletados. Não compartilhamos esses dados com terceiros, além daqueles responsáveis pelos próprios *cookies*.

Os relatórios sobre o uso do site são gerados através do Google Analytics. Você pode conhecer a política de privacidade do Google, disponível em <http://www.google.com.br/intl/pt-BR/privacy/>.

9. MEDIDAS PARA PROTEGER SEUS DADOS

A IDENTAL está ciente da importância da proteção dos dados pessoais, por isto adota medidas de segurança para impedir acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Também adota medidas de gerenciamento de segurança, o que inclui esforços para campanhas educacionais e de conscientização sobre a proteção de dados pessoais para executivos, funcionários e similares que possam ter contato com seus dados.

No cenário improvável de um vazamento de dados ou outro incidente, a situação será tratada através da investigação dos fatos e causas e implementação de medidas preventivas contra danos, inclusive danos secundários e recorrência, nos termos das legislações aplicáveis, além de avisar a você sempre que necessário.

10. SEUS DIREITOS

Os dados pessoais são seus, portanto, você tem direitos sobre eles previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados:

DIREITO DE CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE TRATAMENTO	A IDENTAL fornece a você a confirmação sobre a existência de atividade de tratamento dos seus dados. Se você é ou já foi nosso cliente, parceiro de negócio ou funcionário, essa resposta sempre será sim.
DIREITO DE ACESSO AOS DADOS	Você pode solicitar uma cópia dos seus dados tratados pela IDENTAL .
DIREITO DE CORREÇÃO DE DADOS INCOMPLETOS, INEXATOS OU DESATUALIZADOS; ANONIMIZAÇÃO, BLOQUEIO OU ELIMINAÇÃO DE DADOS	A pedido do titular, a IDENTAL analisa os dados pessoais em questão quanto à precisão, relevância e integridade e corrige os dados pessoais passíveis de correção.

DESNECESSÁRIOS, EXCESSIVOS OU TRATADOS EM DESCONFORMIDADE COM A LGPD	
DIREITO DE PORTABILIDADE DOS DADOS A OUTRO FORNECEDOR DE SERVIÇO OU PRODUTO.	<p>A IDENTAL fornece aos titulares um mecanismo para solicitar uma cópia de seus dados pessoais em um formato comumente legível por máquina para que ele possa providenciar a portabilidade dos dados para outro fornecedor de produtos ou serviços. Esse direito se refere à portabilidade de dados pessoais, não de plano odontológico, e garante que você poderá receber uma cópia dos dados que a IDENTAL tem a seu respeito.</p>
DIREITO A INFORMAÇÃO DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS COM AS QUAIS O CONTROLADOR COMPARTILHOU DADOS	<p>Mediante solicitação, a IDENTAL fornece ao titular esclarecimento sobre entidades públicas e privadas com as quais compartilhou dados.</p>
DIREITO A INFORMAÇÃO SOBRE A POSSIBILIDADE DE NÃO FORNECER CONSENTIMENTO E SOBRE AS CONSEQUÊNCIAS DA NEGATIVA	<p>A IDENTAL fornece aos titulares de dados a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, documentando de forma clara quais as consequências da negativa para que o titular consiga tomar sua decisão de forma livre, informada e inequívoca.</p>
DIREITO A REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO OU PARALIZAÇÃO DO USO DO LEGÍTIMO INTERESSE	<p>Mediante solicitação, a IDENTAL restringirá o processamento dos dados pessoais de um titular de dados se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A base legal utilizada para o processamento do dado pessoal for o consentimento ou legítimo interesse. ▪ Os dados pessoais em questão não são mais necessários para finalidade do tratamento ou para cumprir com as leis aplicáveis. ▪ O titular dos dados se opôs ao processamento e não há razão jurídica ou regulatória para o tratamento.
DECISÃO AUTOMATIZADA	<p>A IDENTAL não possui processos que envolvam decisões automatizadas, desta forma, fornece ao titular dos dados a informação de inexistência de qualquer decisão automatizada em seus processos.</p>

Para mais informações ou exercer seus direitos, entre em contato conosco através do e-mail: dpo@idental.com.br, ou através de correspondência escrita enviada para o endereço:

Rua Alceu Amoroso Lima, 440, Edifício Salvador Business & Flat, Sala 502, Caminho Das Árvores, Salvador-BA

O direito de **confirmação de tratamento de dados** também pode ser exercido pelos clientes e ex-clientes da IDENTAL através dos canais de atendimento:

Atendimento: 4003-9292 / 0800 889 8000

Para atender seus direitos, podemos precisar confirmar que a pessoa que está exercendo esses direitos é de fato você ou uma pessoa que esteja autorizada a agir em seu nome. Note que os direitos não são absolutos e nem sempre se aplicam a todos os casos, mas

sempre faremos tudo o que pudermos para honrar seus direitos sob as leis de proteção a dados aplicáveis.

11. FICOU COM DÚVIDAS?

Se você tiver alguma dúvida sobre esta política, poderá contatar a IDENTAL, indicando como assunto “IDENTAL – Privacidade de Dados Pessoais”, através dos seguintes canais:

- **Endereço de Correio Eletrônico:** dpo@idental.com.br
- **Endereço para envio de Correspondência:** Rua Alceu Amoroso Lima, 440, Edifício Salvador Business & Flat, Sala 502, Caminho Das Árvores, Salvador-BA.

12. RECLAMAÇÕES

Para qualquer questão relacionada à presente Política, o Titular dos Dados poderá ainda contatar o DPO da IDENTAL através do endereço eletrônico dpo@idental.com.br. Caso a demanda não seja resolvida, o Titular dos Dados Pessoais também tem o direito de apresentar uma reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), se entender que os direitos sobre os seus Dados Pessoais foram infringidos.

Sítio eletrônico da ANPD - <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

13. ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

A IDENTAL está se adequando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais para preservar cada vez mais a sua segurança e garantir que os processos, produtos e serviços que envolvem dados pessoais estejam adequados às exigências legais e melhores práticas.

14. ATUALIZAÇÕES DA POLÍTICA

Esta Política foi atualizada em 30 de julho de 2021 e poderá sofrer alterações periódicas no intuito de adaptá-la a novos requisitos legais ou para atender às necessidades dinâmicas dos negócios. Assim, recomendamos que o usuário acesse a política periodicamente, para que tenha conhecimento sobre eventuais modificações. Caso sejam feitas alterações relevantes, iremos publicar a atualização e informar você sobre a nova versão.

15. ANEXO I - DEFINIÇÕES

Dados são informações armazenadas eletronicamente, em um computador, em determinados sistemas ou arquivamento em papel.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) significa a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018;

Controlador de Dados significa a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem cabe decidir porque e como os Dados Pessoais são Tratados. Tem a responsabilidade de estabelecer práticas e políticas de acordo com as leis e regulamentos de Proteção de Dados. A IDENTAL é a Controladora de Dados da maioria dos Dados Pessoais usados em nossos negócios.

Operador de Dados significa a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, separada do Controlador de Dados que Trata Dados Pessoais em seu nome. Os funcionários dos Controladores de Dados estão excluídos desta definição, mas podem incluir fornecedores ou clientes ou outros terceiros que lidam com Dados Pessoais em nosso nome.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) significa o órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

ANS (Agência Nacional de Saúde) agência reguladora responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

Avaliação de Impacto de Proteção de Dados significa a avaliação do impacto de uma operação de Tratamento na proteção de dados pessoais.

Titular(es) dos Dados para os fins desta Política incluem todos os indivíduos sobre os quais possuímos Dados Pessoais (é a pessoa a quem se relaciona "Dados Pessoais"). Os Titulares dos Dados podem se referir a um empregado temporário, um profissional provisório, um empregado, candidato, autônomo, contato do cliente, fornecedor ou qualquer indivíduo.

Usuários de Dados incluem funcionários da IDENTAL envolvidos na prestação de serviços, externo ou internamente, e cujo trabalho envolve o uso de Dados Pessoais. Os Usuários de Dados têm o dever de proteger as informações com que lidam seguindo nossa Política de Proteção de Dados e Segurança em todos os momentos.

Dados Pessoais são quaisquer Dados que se relacionem, direta ou indiretamente, com um indivíduo (por exemplo, nome, e-mail, número de telefone, nascimento, gênero, identificadores únicos, raça, religião, saúde, associação sindical, notas, opinião, experiência) e que pode ser capturado em qualquer formato (por exemplo, papel, digital, foto, vídeo, som).

Tratamento (ou o Tratar) refere-se a qualquer atividade que envolva o uso dos Dados Pessoais. Inclui a obtenção, coleta, gravação ou armazenamento de Dados Pessoais, ou a realização de qualquer operação ou conjunto de operações sobre os Dados Pessoais, inclusive organizando, modificando, recuperando, usando, divulgando, apagando ou destruindo. O Tratamento também inclui transferir ou disponibilizar dados pessoais para outras entidades.

Dados Pessoais Sensíveis incluem informações sobre a origem racial ou étnica de uma pessoa, opiniões políticas, crenças religiosas ou semelhantes, associação de sindicatos, saúde física ou mental ou condição ou vida sexual, ou sobre a prática de, ou processos de, qualquer infração cometida ou alegadamente ter sido cometida por essa pessoa, o resultado de tais processos ou a sentença de qualquer tribunal em tais processos. Os Dados Pessoais Sensíveis somente podem ser tratados em condições estritas e, em regra, exigirão o consentimento expresso da pessoa em questão.

Outras informações, como Número de Previdência Social ou detalhes do cartão bancário / cartão de crédito, podem ser igualmente confidenciais, embora não classificadas como "sensíveis".

Incidente de Segurança significa uma quebra de segurança que leva à acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

DPO, também chamado de Encarregado, é pessoa indicada pelo Controlador de Dados e Operador de Dados para atuar como canal de comunicação entre o Controlador de Dados, os Titulares dos Dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).