



# POLÍTICAS LGPD

- POLÍTICA DE PRIVACIDADE
- POLÍTICA DE NÃO DISCRIMINAÇÃO
  - POLÍTICA DE COOKIES

Desenvolvido por



Propriedade de





## POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA PORTO ALEGRE CLÍNICAS

Em atenção às melhores práticas de proteção e sigilo de dados, a Porto Alegre Clínicas possui a Política de Privacidade abaixo apresentada, que descreve como coletamos, utilizamos, processamos e divulgamos as informações pessoais de nossos beneficiários e colaboradores, garantindo sempre a privacidade, transparência e segurança, nos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, como prioridades no tratamento de dados pessoais.

A presente política é voltada aos pacientes e beneficiários da Porto Alegre Clínicas, bem como seus funcionários, prestadores e credenciados, que possuem dados pessoais tratados pela empresa, e também ao público em geral, descrevendo a forma que ocorre o tratamento de dados pessoais na execução dos serviços da Instituição.

### 1 Controlador de dados

A responsabilidade pelas informações coletadas de nossos usuários é da Porto Alegre Clínicas, denominada para todos os fins desta Política de Privacidade como “Controlador(a) de Dados”, ou simplesmente “Controlador(a)”.

Quando do atendimento do beneficiário e do paciente junto à rede Credenciada ou aos prestadores do Hospital, as informações destes atendimentos são de responsabilidade do médico prestador de serviços, que será o Controlador conjunto de Dados nestes casos. A Controladora somente será responsável quando coletar as aludidas informações de terceiros para execução de seu objeto social, durante o tratamento destas informações.

### 2 Quais informações que coletamos

As informações coletadas e tratadas pela Porto Alegre Clínicas são divididas em quatro categorias. Nós coletamos estas informações no momento da contratação/preenchimento do formulário de adesão ao plano e cadastramento do beneficiário, bem como quando do



atendimento junto ao Hospital, seja na recepção, na emergência ou em qualquer das entradas da entidade. Também coletamos informações no preenchimento voluntário de algum formulário on-line em nosso site, mediante consentimento expresso e esclarecido, ou quando contatares a Porto Alegre Clínicas por e-mail ou telefone, além de outros casos específicos.

Cada tipo de dado coletado irá variar de acordo com a finalidade de sua utilização, e garantimos que utilizamos apenas os dados necessários para cada uma delas.

Ressaltamos que, se você nos fornecer informações pessoais de outra pessoa, você deve assegurar que possui o direito de divulgá-las para a Porto Alegre Clínicas, inclusive, tendo obtido o consentimento necessário para tal compartilhamento.

3

## **2.1 Informações do paciente e do beneficiário necessárias para a assistência médico-hospitalar**

Nós solicitamos e coletamos as seguintes informações pessoais sobre você quando da sua adesão a um de nossos planos de saúde, ou ainda, quando da entrada no Hospital. Essas informações são necessárias para a execução do contrato e para a tutela da saúde requerida pelo paciente, bem como para nos permitir cumprir com nossas obrigações legais. Sem essas informações, talvez não sejamos capazes de lhe fornecer todos os serviços solicitados.

Informações do Beneficiário: Quando você adere a um plano de saúde, nós solicitamos, geramos e tratamos as seguintes informações pessoais: Nome completo, Documento de identidade (tipo, número de registro, órgão emissor, UF, data de emissão), CPF (número do Cadastro de Pessoas Físicas), Data de Nascimento, Idade, Peso, Altura, Convênio, Número da Carteira (Porto Alegre Clínicas ou convênio), Período de carência, PIS/PASEP, NIRE, CCO (Código de Controle Operacional), Código do usuário (no convênio), Tipo de plano (e subplano), Sexo, Título de Eleitor, Profissão, Estado Civil, Nome social, Endereço (tipo e nome do logradouro, número, complemento, bairro, cidade, estado, país e CEP), Número de telefone (pessoal, comercial e residencial), Nome do pai e da mãe, E-mail, Naturalidade e Nacionalidade, dentre outras informações cadastrais para execução do plano.



**Informações Sensíveis:** Para usufruir da assistência à saúde, registramos suas informações em prontuário, que inclui uma diversidade de dados sensíveis, tais como o CID (classificação internacional de doenças)/Patologia/Doença, Unidade de atendimento, Evolução médica, Histórico de atendimentos, Descrição do procedimento médico, Boletim de atendimento, Religião, Resultados de exames, Medicamentos de uso atual e pretérito, esquema vacinal, laudo médico, receituário, dentre outras informações, de cunho sensível, que se prestam unicamente à tutela à saúde do paciente. Eventualmente também coletamos informações biométricas, para garantir a segurança do patrimônio da Porto Alegre Clínicas e o Controle de acesso.

Se tiveres interesse em saber todas informações que possuímos sobre você, pode entrar em contato conosco para obter uma relação completa. Caso entrar em contato conosco por ligação, vamos gravar este contato telefônico.

**Informações para Verificação de Identidade:** Para ajudar a criar e manter um ambiente confiável, podemos coletar informações para verificação de identidade (como imagens do seu documento de identificação oficial, passaporte, RG ou CNH, conforme permitido pela legislação aplicável) ou outras informações de autenticação.

**Informações de Pagamento:** Para controle financeiro, fiscal e contábil, bem como execução dos serviços, também tratamos as informações suas informações financeiras junto ao plano de saúde, como Dados financeiros (banco, conta e agência), débitos, pagamentos e respectivos históricos, além de orçamentos, Faturamento (contendo despesas do procedimento, gastos de sala e internação), Comprovante de pagamento, Boletos de cobrança, Coparticipação, Recibos de pagamento e Nota fiscal, a fim de assegurar o competente adimplemento dos serviços prestados.

**Comunicações com a Controladora por e-mail:** Quando você se comunica conosco por e-mail, nós coletamos informações sobre sua comunicação e qualquer informação que você escolha fornecer. Ao acessar *leading pages*, com a sua devida ciência e consentimento, coletamos seu nome, e-mail e telefone para contato, dados que serão utilizados para oferta de nossos serviços e de nossos parceiros.

Também podemos coletar informações de seus familiares, mediante o devido consentimento, para servir de referência dentro da Instituição.



Além disso, realizamos gravações pelas câmeras de segurança, as quais serão acessadas e utilizadas somente para a manutenção da segurança do local e para cumprimento de eventual ordem legal ou policial.

## 2.2 Informações que coletamos de funcionários, credenciados e prestadores

Contamos com um amplo corpo de colaboradores para viabilizar o funcionamento da Porto Alegre Clínicas Saúde, incluindo os funcionários e médicos prestadores de serviço, nos quais se incluem os credenciados da Operadora. Portanto, utilizamo-nos de seus dados para identificar o colaborador na base interna e perante terceiros, bem como para realizar o pagamento da contraprestação salarial.

Portanto, na base interna da Porto Alegre Clínicas Saúde, realizamos o tratamento dos seguintes dados dos funcionários: Nome completo, Documento de identidade, CPF, Nome do pai e da mãe, Data de nascimento, Sexo, Estado Civil, Grau de instrução, Nacionalidade, Habilitação profissional, CNH, Número do PIS/PASEP, Título de Eleitor, CNS, Certificado do Ensino Fundamental, Médio e/ou Superior, CTPS (Carteira de Trabalho) digital, Telefone, Número do Conselho de Classe, Endereço (tipo e nome do logradouro, número, complemento, bairro, cidade, estado, país e CEP), Função, Salário Base, Tipo sanguíneo, Dados bancários (Banco, código, agência, conta), Escala de horários (de trabalho, folgas e férias), Folha de pagamento, Registro ponto biométrico (Digital), Exames admissionais, de retorno ao trabalho (alta médica do INSS) e demissionais, Atestados médicos, Registros Fotográficos em eventos, dentre outros dados coletados para a execução do contrato de trabalho e para outras finalidades legítimas.

Além disso, dos médicos e prestadores de serviço são coletadas as seguintes informações: Nome completo, CPF, Número do Conselho de Classe, PIS/PASEP, Inscrição no INSS e no ISS, Código CNES, Endereço, Telefone, E-mail, Convenios ao qual é credenciado, especialidade, Registro ponto biométrico (Digital), Relatório de produção médica, Remuneração, dados bancários, honorários médicos e outros dados necessários para viabilizar a prestação de serviços.

## 2.3 Informações que coletamos de terceiros



Nós podemos eventualmente coletar informações, incluindo informações sensíveis que terceiros forneçam sobre você quando utilizam ou realizam serviços/procedimentos de saúde em nossa rede credenciada ou similares, tais como informações de outros convênios ao qual o paciente é beneficiário. Nós não controlamos, supervisionamos ou respondemos pelo modo como terceiros fornecem suas informações, processam suas informações pessoais. Qualquer pedido de informação envolvendo a divulgação de suas informações pessoais, para nós, deve ser direcionado aos terceiros em questão.

Serviços realizados na Rede Credenciada ou Similares: Se você realiza um procedimento ou atendimento junto à nossa rede credenciada ou outras instituições de saúde parceiras, este terceiro pode nos enviar informações como seu cadastro, bem como todas as informações e dados relacionados ao atendimento realizado. Essas informações variam e são utilizadas e compartilhadas para fins de auditoria, controle, fiscalização e pagamento junto à rede credenciada ou similar.

Outras Fontes: Conforme permitido pela lei aplicável, nós podemos receber informações extras sobre você, como informações públicas, dados demográficos ou informações que ajudem a detectar fraudes e ferramentas de segurança.

## 2.4 Informações opcionais

Além das informações que coletamos e que são fornecidas por terceiros, podemos eventualmente solicitar, com seu consentimento expresso, outras informações que possam ser úteis ou necessárias para a promoção, divulgação ou realização de atividades voltadas à assistência médica.

## 3 Como utilizamos as informações coletadas

As informações coletadas são utilizadas para estrito cumprimento com o estabelecido no contrato existente, no caso a adesão ao plano de saúde e a consequente prestação do serviço médico-ambulatorial contratado por parte dos prestadores, para garantir a segurança do ambiente, bem como para controle, fiscalização e auditoria dos serviços médicos realizados junto a terceiros, além do cumprimento das obrigações legais existentes, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.



Além das finalidades previstas nesta Política, a Porto Alegre Clínicas garante que seus dados pessoais não serão utilizados para finalidade diversa, salvo sua autorização e consentimento prévio, expresso e destacado.

Ademais, a Porto Alegre Clínicas também poderá tratar dados pessoais com base no legítimo interesse, sempre de modo limitado e adstrito à finalidade pretendida, nunca em prejuízo aos interesses ou direitos de seus beneficiários ou pacientes. Nesta hipótese, a utilização dos dados pessoais será registrada em seu

A Porto Alegre Clínicas conservará os dados pessoais apenas durante o período necessário à execução do contrato, para a prestação de serviços, ou para finalidade a qual se presta, procedendo, após, com a completa eliminação dos dados pessoais registrados e armazenados ao fim do tratamento dos dados, salvo se necessário para cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória ou se você expressamente autorizar de forma diversa.

#### **4 Compartilhamento das informações coletadas**

Nós não compartilhamos suas informações e dados sem seu consentimento, salvo para execução da assistência à saúde contratada (compartilharemos seus dados com nossos médicos e prestadores de serviço) ou para as atividades relacionadas, como a auditoria e a fiscalização e pagamento dos serviços junto à rede credenciada, bem como para autorização ou negativa de procedimentos junto aos Convênios parceiros. Pode ocorrer ainda o compartilhamento de informações com o governo, quando cabível legalmente, ou para o cumprimento das obrigações legais, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e a Secretaria Municipal de Saúde.

Compartilharemos, ainda, seus dados pessoais com as demais entidades subsidiárias, afiliadas, regionais e coligadas a Porto Alegre Clínicas, quando necessário, para garantir a prestação de serviço nos locais de cobertura do plano; para a análise estatística e execução de auditorias, a fim de melhorar o bem-estar e a qualidade do serviço prestado; para o arquivamento e armazenamento seguro de documentos; com instituições bancárias, para a cobrança e garantia da segurança e adimplemento do crédito; para convênio com estabelecimentos farmacêuticos; e para as empresas prestadoras de serviços envolvidas em alguma etapa da cadeia do serviço que é prestado, de modo a viabilizar o atendimento completo e satisfatório do beneficiário, sempre garantindo o padrão de segurança da



informação praticado na Porto Alegre Clínicas , de acordo esta Política, limitando os dados ao mínimo essencial para a execução da finalidade vinculada ao serviço prestado.

Além disso, assegurada a proteção e sigilo dos dados pessoais compartilhados, servindo tão somente para o fim contratual, realizamos o compartilhamento de suas informações com empresa de assistência de Informática, assistência jurídica, bem como com escritório de contabilidade externa.

Mediante necessidade, seus dados também serão compartilhados com hospitais, clínicas, laboratórios e consultórios, sempre com a ciência prévia do paciente, no melhor interesse destes e nos estritos limites e finalidades dispostos nesta Política.

Os beneficiários dependentes devem estar cientes de que seus dados serão compartilhados com o beneficiário titular, inclusive dados sensíveis de utilização do plano, para fins de que o titular possa estar ciente de toda e qualquer cobrança relacionada aos serviços realizados pelo plano de saúde, como coparticipações, faltas a consultas e outros, bem como para obter autorizações e receber negativas de cobertura, conforme o art. 11, §4º, da LGPD e na RN 389/2015-ANS.

Ademais, caso for beneficiário de plano na modalidade coletivo-empresarial, seus dados pessoais serão compartilhados com a respectiva empresa para o faturamento dos serviços médicos prestados, atuando como Controladores conjuntos dos dados pessoais vinculados à contratação, mediante o envio de relatórios de mensalidades, contendo eventualmente dados pessoais sensíveis de saúde, para fins de conferência da fatura e importação para a folha de pagamento, dentre outros documentos necessários para o devido adimplemento do plano contratado.

Não realizamos compartilhamento internacional de seus dados pessoais.

## 5 Segurança

Nós estamos continuamente implantando e atualizado medidas administrativas, técnicas e de segurança física para ajudar a proteger suas informações contra acesso não autorizado, perda, destruição ou alteração, adotando processos de revisão de vulnerabilidades e de segurança de seus equipamentos internos.





Os dados pessoais coletados são armazenados em repositório físico e/ou digital em ambiente seguro e controlado, utilizando-se de meios técnicos para restringir o acesso destes dados somente as pessoas autorizadas, prevenindo sua destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida. Entre as proteções que usamos para defender suas informações, temos firewalls, antivírus e controles de acesso a informações, bem como uma Política de Segurança da Informação completa e bem estruturada.

Seus dados pessoais de nível cadastral são acessados pela área operacional da Porto Alegre Clínicas, enquanto que seus dados sensíveis e bancários são acessados somente por quem necessita deles para executar suas funções laborais, garantindo o acesso segregado e por senha das informações de controle da Instituição.

Os funcionários, prestadores e credenciados da Porto Alegre Clínicas assinaram termo de compromisso e confidencialidade dos dados acessados, se comprometendo a não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor dos dados pessoais para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao convênio estabelecido entre as partes. Além disso, os colaboradores e credenciados passaram por um treinamento por profissional especializado no tratamento de dados pessoais em conformidade com a LGPD, na qual foi explanada as obrigações e responsabilidades previstas na Lei.

A Porto Alegre Clínicas Saúde lhe notificará em 24 (vinte e quatro) horas nas hipóteses de (i) descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da PORTO ALEGRE CLÍNICAS, todos contados do fato/violação de segurança.

Se você souber ou tiver motivos para acreditar que suas informações tratadas por nós foram perdidas, roubadas, desviadas ou comprometidas, ou em caso de uso não autorizado real ou suspeito de suas informações, entre em contato conosco seguindo as instruções na seção Fale Conosco.

## 6 Alterações na política de privacidade



A Porto Alegre Clínicas se reserva no direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento de acordo com esta disposição. Caso façamos alterações nesta Política de Privacidade, nós publicaremos a Política de Privacidade revisada em nosso website. Caso você não concorde com a Política de Privacidade revisada, você pode solicitar sua exclusão do plano de saúde. Caso você não solicite sua exclusão do plano antes da data de vigência da Política de Privacidade revisada, a utilização regular e continuada do plano de saúde constituirá aceitação tácita da Política de Privacidade revisada.

## 7 Direitos do beneficiário

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, é direito do titular de dados o livre acesso e a transparência quanto ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive referente a quais entidades que tais dados são compartilhados. Portanto, você pode exercer qualquer um dos direitos descritos nesta seção junto ao Controlador de Dados.

*Gerenciamento das suas informações:* Você pode acessar e atualizar algumas das suas informações entrando em contato conosco. Lembre-se: você é responsável por manter suas informações pessoais atualizadas.

*Retificação de informações incorretas ou incompletas:* Você tem o direito de nos pedir para corrigir informações pessoais incorretas ou incompletas referentes a você.

*Portabilidade e acesso a dados:* Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei 9.656/98, você também pode solicitar cópias de informações pessoais que você nos forneceu em um formato estruturado, comumente usado e legível por máquina e/ou solicitar que enviemos essas informações a outro plano de saúde (quando for tecnicamente viável).

*Informações referentes ao tratamento de dados:* Mediante solicitação, você pode obter informação de quais dados estão sendo tratados pela Porto Alegre Clínicas, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, informações que serão prestadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

*Retenção e exclusão de dados:* De modo geral, mantemos suas informações pessoais pelo tempo necessário para a execução do contrato entre nós e você e para cumprir nossas obrigações legais. Se você não quiser mais que usemos suas informações, você pode



solicitar que apaguemos suas informações pessoais, total ou parcialmente. Por favor, leve em conta que se você solicitar a exclusão de suas informações pessoais, ainda que parcialmente: Podemos reter algumas de suas informações pessoais conforme necessário para cumprimento de obrigação legal ou contratual, ou execução pagamento de serviços já realizados ou vigentes. Por exemplo, se o beneficiário for excluído em razão de fraude ou inadimplência, poderemos reter certas informações para evitar que esse beneficiário reative o plano de saúde, para efetuar a cobrança do saldo devedor ou para lhe possibilitar futura quitação de suas obrigações financeiras.

*Retirada de consentimento e restrição de processamento:* Se estivermos processando outras informações pessoais suas com base em seu consentimento, você poderá desistir do seu consentimento a qualquer momento, entrando em contato conosco. Por favor, tenha em mente que a retirada de seu consentimento não afeta a legalidade de quaisquer atividades de processamento com base em tal consentimento antes de sua retirada.

*Apresentação de reclamações:* Você tem o direito de apresentar reclamações sobre nossas atividades registrando uma queixa junto ao nosso Encarregado de Dados, por meio da seção "Fale conosco" disponível em nosso website ou diretamente em nossa sede.

### **Como você pode exercer seus direitos ou solicitar alguma dúvida?**

Dispomos de um Encarregado de Dados, que poderá ser contatado por meio do canal [rodrigo.schunck@poaclin.com.br](mailto:rodrigo.schunck@poaclin.com.br), ou no demais canais de contato disponibilizados em nosso website, bem como outros canais de atendimento eletrônicos e também atendimento pessoal em nossa sede, para que possa exercer seus direitos previstos acima, bem como efetuar qualquer solicitação envolvendo tratamento de dados pessoais. Por obrigação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, dispomos também de uma ouvidoria, sendo que as solicitações envolvendo dados e sua privacidade podem ser direcionadas para qualquer destes canais de contato.

Portanto, quaisquer dúvidas ou solicitações, garantindo a agilidade e eficiência na resposta, contate nosso Encarregado de Dados (DPO) cujos dados estão disponíveis em nossa seção de LGPD.



## POLÍTICA DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO

A Porto Alegre Clínicas, na condição de instituição voltada à assistência à saúde médica, reforça seu compromisso irrevogável para com a construção de uma sociedade pautada por relações justas e saudáveis, sempre com a premissa de que a saúde não está atrelada apenas ao bem estar físico, mas também ao bem estar emocional e às condições de realização plena das pessoas.

Empenhada em contribuir para um mundo onde as pessoas se sintam bem-vindas e respeitadas, independentemente de raça, cor, crença, religião, gênero, orientação sexual, idade, profissão, ideologia política ou filosófica, condição econômica ou físico-mental. Este compromisso assenta em dois princípios fundamentais que se aplicam aos operadores de dados e titulares: inclusão e respeito. O nosso compromisso partilhado com estes princípios permite que todos os nossos usuários e colaboradores se sintam bem-vindos, e buscaremos sempre reforçar com nossos colaboradores o mesmo empenho na realização destes princípios.

Embora não acreditemos que uma instituição privada possa determinar a harmonia entre as pessoas, acreditamos em nossa capacidade para a promoção da empatia e a compreensão entre todas as pessoas, dentro de seu âmbito de atuação. Seguiremos sempre dispensando esforços conjuntos para ajudarmos a eliminar todas as formas de preconceito, discriminação e intolerância na utilização de serviços de saúde. Acreditamos que é fundamental ao cidadão que utiliza um serviço de saúde sentir-se acolhido e respeitado, e replicaremos este entendimento na execução de nosso objetivo social.

*Inclusão* – Asseguramos a assistência a saúde de uma diversidade enorme de pessoas. Ser nosso colaborador, credenciado, paciente, prestador de serviços ou beneficiário, implica fazer parte de uma comunidade de inclusão. A parcialidade, o preconceito, o racismo e o ódio não têm espaço em nosso âmbito de atuação. Embora os credenciados sejam obrigados a seguir todas as leis aplicáveis que proíbam a discriminação com base em fatores como a raça, religião, origem nacional entre outros descritos abaixo, comprometemo-nos a fazer mais do que cumprirmos os requisitos mínimos estabelecidos por lei.

*Respeito* – Temos respeito uns pelos outros nas nossas interações e encontros. Reconhecemos que as leis locais e normas culturais podem variar, porém prezamos sempre por um relacionamento respeitoso, mesmo quando as perspectivas possam não



refletir as crenças ou educação recebida. Nossa equipe, na execução de seu objeto social, se empenhará sempre pelo respeito e harmoniosidade para com seus beneficiários e parceiros, exigindo o mesmo de seus credenciados.

De modo geral, devemos familiarizar-nos constantemente com todas as leis federais, estaduais e locais aplicáveis, partindo da premissa de que ninguém poderá receber qualquer tratamento negativamente desigual em razão de raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero ou estado civil.

Nossos operadores de dados não podem:

- Recusar atender um beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Impor diferentes termos e condições com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Publicar qualquer anúncio ou fazer qualquer declaração que desencoraje ou indique uma preferência para com qualquer beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

- Impor o seu próprio juízo sobre os serviços de saúde ou qualquer informação relativa à assistência à saúde de um beneficiário;

- Cobrar valores ou outras taxas não previstas em Lei ou Contrato a pessoas em razão de suas incapacidades ou doenças;

- Impedir ou atrapalhar que um beneficiário receba um serviço de saúde, com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

O que acontece quando um operador de dados não cumpre as nossas políticas nesta área?

Qualquer ato que viole esta política de anti discriminação, será analisado e objeto de solicitação direta a quem praticou a violação para que reveja sua compreensão e intenção



de cumprir esta política e respetivos princípios subjacentes. Poderão também ser tomadas outras medidas como: advertência, suspensão, demissão por justa causa, responsabilização civil e criminal, dentre outras.

Se um prestador ou colaborador tratar inadequadamente nossos beneficiários com base numa classe protegida ou utilizar uma linguagem que demonstre que as suas ações foram motivadas por fatores proibidos por esta política, tomaremos medidas para aplicar esta política, inclusive, se necessário, a suspensão ou rescisão do contrato com o prestador.



## POLÍTICA DE COOKIES

Para melhorar a experiência dos usuários no site da Porto Alegre Clínicas, utilizamos da tecnologia de cookies para a coletar informações úteis e adequadas à navegação do site pelo cliente. Assim, esta Política de *Cookies* busca esclarecer a natureza e as finalidades destes dados coletados, garantindo segurança e transparência aos usuários, bem como a adequação do tratamento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### O que são *cookies* e para que servem?

“*Cookies*” são unidades de dados gerados e coletados a partir do navegador ou dispositivo do usuário que acessa o site da Porto Alegre Clínicas. Tais dados permitem a identificação do usuário quando este for acessar novamente a página, trazendo o perfil de navegação, as atividades anteriores e as suas preferências, de modo a tornar a navegação mais eficiente e adequada ao cliente.

Além de armazenar os dados para quando houver novo acesso pelo cliente, os *cookies* asseguram que os anúncios visualizados sejam mais relevantes e pertinentes ao interesse do usuário.

Outrossim, os *cookies* servem para o controle de eventuais problemas surgidos no site e a padronização de estatísticas, a fim de melhorar a experiência da página da Porto Alegre Clínicas.

### Quais são os tipos de *cookies* coletados?

No site da Porto Alegre Clínicas, são coletados os seguintes tipos de *cookies*:

- *Cookies estritamente necessários (ou operacionais)*: estes são utilizados para viabilizar o funcionamento da página no dispositivo acessado, possibilitando a visualização do site e a utilização dos serviços, não podendo ser desativados;

- *Cookies de desempenho (ou analíticos)*: são coletados com a finalidade de melhorar o desempenho do site e levantar dados estatísticos. Identificam as páginas mais visualizadas, o número de vezes que foi acessada e eventuais erros encontrados

- *Cookies de funcionalidades*: permite ao site recordar das informações do usuário quando do houver novo acesso, guardando preferências de utilização, para oferecer maior eficiência e personalização na navegação pelo cliente.



## Segurança na proteção de dados.

A Porto Alegre Clínicas afirma estar adequado ou em processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados no tocante às operações de tratamento de dados internas.

Assim, quando o usuário concorda com o fornecimento de *cookies*, a Porto Alegre Clínicas utiliza-os somente para a finalidade acusada, qual seja a melhoria da experiência do cliente ao acessar o site, sempre à luz da necessidade e proporcionalidade da utilização dos dados.

É vedada a utilização destes dados para fins discriminatórios, ilícitos e abusivos. Nos comprometemos a manter o sigilo e integridade dos dados, em especial dos dados sensíveis (tais como dados de saúde), responsabilizando-se exclusiva e integralmente perante o titular e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

16

## É possível recusar a coleta dos cookies ou pedir a exclusão dos dados?

Com exceção dos *cookies* estritamente necessários, sem os quais o site não pode ser executado, a coleta dos demais *cookies* pode ser desativada junto ao navegador utilizado para o acesso ao site. Neste caso, pode ser que algumas funcionalidades ou serviços do site sejam desabilitados.

Caso seja de interesse do cliente, a exclusão dos dados coletados ou quaisquer outras informações ou demandas referentes à dados devem ser direcionadas ao encarregado de dados divulgado no site ([rodrigo.schunck@mrbadv.com.br](mailto:rodrigo.schunck@mrbadv.com.br)) ou a própria Porto Alegre Clínicas na Rua Mostardeiro, nº 322, Bairro Independência, Porto Alegre/RS, CEP 90430-001, telefone: (51) 3287.3600.