



Política de privacidad



Sumário

Objetivos	3
Orientações Gerais	3
Identificação do Controlador e Operador.....	4
Responsabilidade dos Agentes de Tratamento	5
Fontes de Dados Pessoais	6
Dados Pessoais	7
Utilização de Dados Pessoais	9
Forma e Duração	11
Direitos do Titular.....	12

Objetivos

Estabelecer e comunicar o compromisso que a True Care Assistência Médica Domiciliar Ltda. (“True Care”) tem com a privacidade e a proteção de dados pessoais e sensíveis tratados, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 – “LGPD”).

Orientações Gerais

Como condição para acesso e uso das funcionalidades do site e dos serviços prestados pela True Care, o Titular de Dados, assim entendido como a pessoa física a quem se referem os dados pessoais, declara que fez a leitura completa e atenta da Presente Política de Privacidade, estando plenamente ciente de seus termos e condições, conferindo assim, sua livre e expressa concordância, autorizando a obtenção dos dados e informações aqui mencionados, bem como sua utilização para os fins especificados.

A True Care reserva o direito de alterar o teor desta Política de Privacidade a qualquer momento, sempre que julgar necessário, para adequação e conformidade legal, conforme a finalidade ou necessidade, tendo a sua vigência no ato da publicação.

A continuação do uso do site após qualquer modificação nesta Política de Privacidade constituirá sua aceitação das modificações realizadas. Desse modo, recomendamos que consulte nossa Política de Privacidade com regularidade para manter-se atualizado.

Ocorrendo atualizações neste documento que demandem nova coleta de consentimento, a True Care, notificará o Titular de Dados pelos meios de contato por ele oferecidos.

Identificação do Controlador e Operador

A True Care será responsável por realizar o tratamento de seus dados pessoais, através de seus profissionais e colaboradores – Operadores –, os quais atuarão única e exclusivamente de acordo com as orientações e diretrizes da True Care, a qual atuará como Controladora.

Responsabilidade dos Agentes de Tratamento

São adotadas diversas medidas de segurança para salvaguarda de dados pessoais, dentre elas estão:

- Gestão de acesso aos dados, ou seja, processo para garantir que as informações estejam disponíveis de acordo com a função/responsabilidade de cada indivíduo;
- Autenticação com senha para acesso aos dados, com padrão forte e recomendação de trocas periódicas;
- Sistemas com armazenamento de registros de atividades, contendo informações sobre o acesso ou modificação dos dados, para maior segurança e controle;
- Uso de mecanismos que garantam a integridade e inviolabilidade dos dados;
- Adoção de termos de responsabilidade para o tratamento de dados pessoais e NDAs.

Fontes de Dados Pessoais

A True Care poderá coletar dados pessoais através de:

- **Aplicativos de celular:** Aplicativos da Empresa disponibilizados através de serviços de terceiros como Play Store e App Store;
- **Anúncios e propagandas:** Interações com qualquer tipo de anúncio, propagandas ou atividade promocional, online ou offline, da Empresa;
- **Atendimento e ouvidoria:** Comunicações realizadas com os titulares de dados através das nossas centrais de atendimento, recepções e ouvidoria;
- **A Central de vendas e parceiros:** Interações realizadas com os titulares de dados através das nossas centrais de vendas, corretores e parceiros comerciais;
- **E-mail e sistemas de troca de mensagens instantâneas:** Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre o titular de dados e a Empresa, incluindo aqueles disponibilizados diretamente pela Empresa, ou serviços de terceiros como WhatsApp, SMS (serviço de mensagens) e similares;
- **Sites da Empresa e formulários online:** Os sites da Empresa poderão servir como ponto de coleta de dados pessoais, através de cookies, formulários online ou envio de informações/arquivos pelo Portal do Beneficiário. Isso inclui os sites dos quais a Empresa é proprietária e opera seus domínios e endereços IPs, quanto sites ou páginas administradas pela Empresa, criadas em serviços de terceiros, como Facebook, LinkedIn e similares.

Dados Pessoais

Dependendo de como você interage com a True Care, serão coletados os seguintes dados:

- **Informações de contato:** Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar o contato com o titular de dados, incluindo seu nome, número de matrícula, endereço físico de correspondência, números de telefone e endereços de e-mail;
- **Outros dados cadastrais:** Inclui dados complementares, necessários para identificação e cadastro como data de nascimento, sexo, CNS, CPF, RG, dados bancários e informações do responsável (nome, CPF, RG, parentesco, e-mail e telefone), quando aplicável;
- **Informações de login:** Inclui informações para identificação e autenticação em serviços fornecidos pela Empresa, incluindo seu número de matrícula ou CPF (login) e senha;
- **Informações demográficas e seus interesses:** Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, hábitos ou suas características de

comportamento, incluindo itens como idade ou faixa etária, profissão, localização geográfica e informações familiares ou sobre seu estilo de vida;

- **Informações técnicas sobre seus dispositivos eletrônicos:** Detalhes sobre o dispositivo utilizado para acessar um de nossos sites, serviços ou aplicativos, incluindo o registro do endereço IP, ID do dispositivo, localização geográfica, o tipo e a versão do sistema operacional e o tipo e a versão do navegador da web;
- **Informações sobre utilização dos sites:** Durante sua interação com nossos sites, a Empresa poderá coletar dados para capturar informações sobre as ações que tomou durante a navegação e estatísticas sobre suas interações. Essas informações são capturadas por meios automatizados, como cookies do navegador;
- **Pesquisas e feedback de mercado:** São informações compartilhadas voluntariamente com a Empresa sobre sua experiência de uso de nossos serviços;
- **Conteúdo gerado por titulares de dados pessoais:** Incluindo qualquer

Dados Pessoais

conteúdo criado ou compartilhado com a Empresa em redes sociais de terceiros ou por meio de carregamento para um de nossos sites, aplicativos e demais serviços online e offline. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou conteúdos similares;

- **Contatos com a Central de Atendimento e Ouvidoria:** Suas interações podem ser gravadas ou ouvidas, de acordo com as leis aplicáveis, para necessidades operacionais da Empresa. Quando exigido por lei, você será informado sobre tal gravação ainda no início de sua chamada;
- **Informações relativas a contrato de trabalho:** Dados utilizados em processos administrativos de RH/DP como PIS, CTPS, cargo/posição, aposentadoria, formação/qualificação profissional e profissão;
- **Dados Pessoais sensíveis:** A Empresa realiza o tratamento dos dados pessoais sensíveis, como dados relacionados à saúde, limitando este tratamento para as bases legais previstas na legislação vigente: (i) mediante o fornecimento de consentimento pelo titular; (ii) Para a tutela da saúde; e (iii)

para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

Utilização de Dados Pessoais

Os dados pessoais compartilhados com a True Care serão tratados minimamente para responder ou atender à solicitação da finalidade específica necessária.

O tratamento dos dados poderá ocorrer em diversas situações previstas por lei, dentre as principais, no legítimo interesse de quem trata os dados ou de terceiros, mediante o consentimento do titular dos dados, para o cumprimento de obrigações legais/regulatórias ou para a tutela da saúde. A seguir, estão descritas as situações em que os dados dos titulares poderão ser tratados:

- Identificar e confirmar sua identidade para fins de atendimento, prestação de serviços, de assistência médico-hospitalar, segurança e prevenção à fraude;
- Atender solicitações e demandas dos beneficiários, de órgãos reguladores e autoridades administrativas no cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou ordens judiciais;
- Realizar atendimentos e procedimentos médico-hospitalares, exames diagnósticos e de imagem junto às unidades de centro diagnóstico, elaborar seus

resultados, emitir laudos e pareceres técnicos, bem como permitir transferência de dados pessoais de/para parceiros da área da saúde para a realização deles;

- Comunicar informações sobre agendamentos, confirmações e preparos necessários para realização de exames, procedimentos e consultas;
- Permitir o contato direto do profissional da saúde, bem como de equipe multidisciplinar, para informar detalhes de seu quadro clínico, na medida estabelecida por lei, da forma mais ágil e efetiva possível;}
- Enviar notificações acerca de campanhas educacionais, promocionais, de marketing e pesquisas de satisfação, tanto de sua rede interna quanto de parceiros comerciais, mediante contatos via telefone, e-mail, mensagens de texto, entre outros meios de comunicação, durante a vigência do sua autorização;
- Colaborar com o desenvolvimento e aprimoramento de nossos serviços, desde que atendam aos requisitos de segurança e privacidade de dados;

Utilização de Dados Pessoais

- Estabelecer parcerias que gerem benefícios, ao compartilhar dados pessoais com parceiros comerciais. Estabelecer parcerias que gerem benefícios, ao compartilhar dados pessoais com parceiros comerciais;
- Fomentar o desenvolvimento de Pesquisa Clínica com instituições parceiras, mantendo o sigilo e confidencialidade, e limitado às finalidades autorizadas a que se destina, através da sua permissão no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) específico.

Para o cumprimento das finalidades anteriormente citadas no presente documento, colaboradores da empresa, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócio da empresa, assim como autoridades e órgãos governamentais, poderão tratar os dados pessoais, desde que tenham relação com as suas responsabilidades profissionais ou obrigações fixadas contratualmente, por lei ou regulamento.

Esses parceiros são obrigados contratualmente a manter seus dados pessoais confidenciais e seguros, e em nenhum momento estão autorizados a realizar operações que representem violação às diretrizes éticas nele estabelecidas. Em casos de violação responderão solidariamente de acordo com a legislação vigente.

Forma e Duração

A retenção dos dados pessoais terá os prazos de armazenamento respeitados conforme estabelecidos em lei, e deverão ser eliminados assim que expirado seu prazo legal. O tratamento dos dados será suspenso quando atingida a sua finalidade, ou mediante solicitação de revogação do tratamento dos dados pelo titular.

No entanto, caso a empresa ainda tenha alguma justificativa para o tratamento dos dados, eles serão armazenados pelo prazo necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para o exercício de direito de defesa em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou ainda, no legítimo interesse do controlador.

Direitos do Titular

Conforme descrito no art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais 13.709/2018, o titular de dados pode exercer os seguintes direitos com relação aos seus dados:

- i. Confirmação da existência do tratamento de dados;
- ii. Acesso a seus dados pessoais;
- iii. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com os dispositivos legais;
- v. Portabilidade dos dados, mediante requerimento expresso, observados os segredos comercial e industrial;
- vi. Eliminação de dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas por lei;

- vii. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- viii. Informação sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento e as consequências desta recusa;
- ix. Revogação do consentimento, nos termos da lei.

Estes direitos podem ser exercidos através do formulário para requisição de direitos do titular de dados, sendo necessário à validação da sua identidade, em conformidade com a legislação vigente. Em caso de dúvidas, entre em contato através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Informações de Contato:
e-mail: dpo@truecare.com.br



Endereço: Avenida Francisco Matarazzo, Nº 1500 – Sala 132 – Água Branca – São Paulo – SP
CEP: 05001-100 – Telefone: (11) 3868-5700
Site: www.truecare.com.br