Política de Privacidade ADORE SAÚDE

Última revisão: 15 de agosto de 2025

1. A quem se aplica essa política?

A política de privacidade é um documento que informa, de maneira transparente, como uma organização coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais aos quais tem acesso. Dessa forma, além de nos mantermos em conformidade com a legislação, objetivamos esclarecer a todas as pessoas que interagem com a **ADORE SAÚDE,** quais dados pessoais são processados; por que e para quais objetivos; por quanto tempo mantemos seus dados pessoais; bem como informando-as sobre seus direitos de acesso, correção, exclusão e onde buscar informações adicionais.

Na **ADORE SAÚDE**, conduzimos nossos negócios com ética e responsabilidade, prezando pela construção de relações justas e transparentes com clientes, parceiros e demais públicos com os quais nos relacionamos. A proteção da privacidade e o uso responsável dos dados pessoais fazem parte do nosso compromisso de oferecer um atendimento seguro e de qualidade.

Portanto, adotamos políticas internas e medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger as informações que recebemos, inclusive dados sensíveis relacionados à saúde, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

Esta Política se aplica a todas as pessoas que interagem com a **ADORE SAÚDE**, sejam usuários de nossos serviços; visitantes de nossos canais digitais; pessoas que nos contactam por quaisquer meios de comunicação; clientes ou potenciais clientes; e parceiros comerciais - e abrange tanto os dados coletados diretamente, fornecidos por você, quanto os dados coletados automaticamente durante sua interação com nossos serviços.

2. Você sabe o que são dados pessoais?

Saber o que são dados pessoais é essencial para compreender como essas informações são tratadas e protegidas pela **ADORE SAÚDE**. De forma simples, dados pessoais são todas as informações que identificam ou que possam identificar uma pessoa física, seja de maneira direta — como nome, CPF ou RG — ou indireta, quando combinadas com outros dados, como endereço, data de nascimento ou número de telefone.

Feita essa breve explicação, é importante trazermos um pouco do que a LGPD entende como dados pessoais, além de outras definições que são de extrema importância e você também deve estar por dentro:

a) **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

b) **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre 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, quando vinculado a uma pessoa natural;

c) **Bases legais:** são as hipóteses legais que nos autorizam a tratar os dados pessoais: pode ser o consentimento do usuário, a necessidade de cumprir um contrato, ou o cumprimento de uma obrigação legal, por exemplo;

d) **Dado anonimizado:** dado relativo à titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

e) **Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

f) **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

g) **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

h) **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlado;

i) **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

j) **Agentes de tratamento:** o controlador e o operador;

k) **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;

l) **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;

m) **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

n) **Uso compartilhado de dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

É importante ressaltar que essas são apenas algumas definições retiradas do art. 5° da LGPD, então, caso tenha alguma dúvida que não suprimos, é de válida importância a leitura da Lei. No mais, sabemos que poderá parecer bastante informação, porém as trazemos pensando na sua privacidade e no respeito aos seus dados pessoais.

3. Por que usamos seus dados pessoais?

A **ADORE SAÚDE** trata seus dados pessoais com base na legislação vigente, especialmente na LGPD, sempre para finalidades específicas, legítimas e previamente informadas. Não realizamos qualquer tratamento que seja incompatível com os objetivos para os quais os dados foram coletados.

A coleta e a utilização das informações são restritas ao mínimo necessário para a execução de nossas atividades, sendo conduzidas com transparência, ética e segurança. No decorrer desta Política, especialmente no item *"Para que usamos os dados pessoais coletados?"*, detalharemos cada finalidade de forma mais específica. Porém, de forma geral, utilizamos seus dados pessoais para:

- Intermediar a contratação de planos de saúde, auxiliando na análise de perfil e na apresentação das opções mais adequadas às suas necessidades;

- Cumprir obrigações legais e regulatórias aplicáveis ao setor de saúde suplementar;
- Viabilizar a prestação de nossos serviços e o atendimento ao cliente;
- Otimizar sua experiência de navegação em nossos canais digitais;
- Elaborar estatísticas e relatórios que contribuam para a melhoria contínua de nossos serviços;
- Garantir a segurança das interações e prevenir fraudes;
- Contribuir para o desenvolvimento das comunidades nas quais atuamos, por meio de ações sociais e institucionais.

Nos casos em que tratarmos dados pessoais sensíveis, especialmente informações relacionadas à sua saúde, aplicaremos salvaguardas adicionais para garantir que o uso seja restrito ao necessário para viabilizar a intermediação e a gestão do seu plano de saúde, sempre com base legal e mediante seu consentimento, quando exigido pela lei.

4. Quais os dados que coletamos e de que forma?

Precisamos dos dados pessoais para prestar nossos serviços e continuar trazendo para você o que fazemos de melhor. Os dados que serão coletados e o modo como iremos coletá-los depende da forma como você se relaciona com a gente e por quê.

Abaixo explicamos os tipos de dados coletados, como os obtemos e as finalidades para as quais os utilizamos:

a) **Dados fornecidos diretamente por você -** Nome completo, CPF, RG, endereço, e-mail, telefone, data de nascimento, informações para contato, dados

bancários para processamento de pagamentos, dados para emissão de notas fiscais, informações sobre dependentes (quando incluídos no plano), informações sobre planos contratados anteriormente, bem como dados relacionados à saúde, tais como condições preexistentes, histórico de atendimento e informações necessárias para a contratação ou alteração de plano de saúde.

Como coletamos: quando você preenche formulários em nosso site, responde a e-mails, realiza cadastro, assina contratos, envia documentos ou entra em contato por telefone, WhatsApp ou presencialmente.

Finalidade: identificação e comunicação; análise de perfil e necessidades de saúde para apresentar opções de planos adequadas; preenchimento de propostas para contratação junto às operadoras; emissão de contratos e boletos; atendimento a solicitações e dúvidas; cumprimento de obrigações fiscais e regulatórias.

Base legal: art. 7°, I (consentimento), II (cumprimento de obrigação legal/regulatória), V (execução de contrato) e art. 11, I e II (consentimento específico para dados sensíveis) da LGPD.

b) Dados coletados eletronicamente - Informações de identificação do dispositivo utilizado para acesso, como IP, número de telefone, tipo de navegador, idioma do navegador e horários de acesso, bem como informações indicativas de preferências do usuário, faixa etária, formação e cliques efetuados.

Como coletamos: por meio de cookies, ferramentas de análise e tecnologias semelhantes, quando você utiliza nosso site ou interage com nossas redes sociais.

Finalidade: melhorar a usabilidade e o desempenho dos canais digitais; personalizar conteúdo; apresentar ofertas relevantes; gerar estatísticas para aprimorar nossos serviços.

Base legal: art. 7º, I (consentimento) e IX (interesse legítimo) da LGPD.

c) Dados de terceiros - Informações enviadas por operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, parceiros comerciais e plataformas digitais mediante sua autorização.

Como coletamos: quando você autoriza o compartilhamento de dados para integração de serviços, ou quando recebemos informações necessárias para cumprir obrigações contratuais e regulatórias.

Finalidade: complementar seu cadastro; validar informações; dar andamento a solicitações junto às operadoras; cumprir exigências legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base legal: art. 7º, II (cumprimento de obrigação legal/regulatória) e V (execução de contrato) da LGPD.

d) **Dados sensíveis** - Informações sobre estado de saúde, doenças preexistentes, histórico de atendimentos médicos, resultados de exames, laudos médicos.

Como coletamos: mediante seu consentimento expresso, geralmente durante o preenchimento de declarações de saúde exigidas por operadoras ou para enquadramento no plano adequado.

Finalidade: análise de elegibilidade, cumprimento de exigências legais e regulatórias, gestão de contratos de plano de saúde.

Base legal: art. 7º, VIII, art. 11, I (consentimento específico) e II, (cumprimento de obrigação legal/regulatória) da LGPD.

Dados de menores de idade: A **ADORE SAÚDE** não coleta dados de menores de 18 anos de forma direta e autônoma. Contudo, no contexto de contratação de planos de saúde com dependentes menores, é necessária a coleta de seus dados, especialmente para inclusão como beneficiários. Nessas situações, a coleta e o tratamento ocorrerão somente mediante autorização expressa e fornecimento das informações pelo responsável legal, limitando-se aos dados estritamente necessários para viabilizar a contratação ou alteração do plano, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Dados coletados em ambientes físicos: podemos coletar imagens por meio de câmeras de segurança (CFTV) em nossas dependências, exclusivamente para fins de segurança física de colaboradores, clientes e visitantes.

Princípios que seguimos: todas as nossas atividades de tratamento de dados observam os princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção e não discriminação, conforme estabelece a LGPD. Mantemos medidas técnicas e administrativas para garantir a segurança e a integridade das informações, bem como mecanismos de prestação de contas para demonstrar a conformidade de nossas práticas.

É de extrema importância para a **ADORE SAÚDE** manter a transparência com os titulares, zelando pela qualidade dos dados pessoais, bem como pelo seu livre acesso. Comprometemo-nos a não realizar qualquer tratamento de forma discriminatória, ilícita ou abusiva; adotamos mecanismos de prevenção e medidas de segurança para proteger os dados pessoais e preservar a integridade de seus titulares; e reconhecemos a importância da prestação de contas e da responsabilização como compromissos permanentes assumidos com você.

5. Para que finalidades usamos os dados pessoais coletados?

A **ADORE SAÚDE** utiliza seus dados pessoais para diversas finalidades relacionadas à intermediação e gestão de planos de saúde, bem como à manutenção de um

relacionamento seguro e transparente com clientes, parceiros e demais públicos. Todas as atividades de tratamento respeitam os direitos de privacidade do titular, conforme previsto na LGPD.

As principais finalidades incluem:

- **Prestação de serviços e relacionamento com clientes** - intermediação na contratação de planos de saúde e serviços correlatos; análise de perfil e elegibilidade para apresentação de opções adequadas às necessidades do cliente; conclusão e execução de contratos; gestão de cadastros e contas; atendimento ao cliente, incluindo esclarecimento de dúvidas e acompanhamento de solicitações; desenvolvimento, execução e análise de pesquisas de satisfação, estratégias de marketing e preferências de consumo.

- **Exercício de nossas atividades comerciais -** pesquisa, desenvolvimento e melhoria de nossos produtos ou serviços; conclusão e celebração de contratos e obrigações contratuais; gestão de relacionamentos; gestão de contas; atendimento aos clientes; desenvolvimento, execução e análise de pesquisas de mercado, estratégias de marketing e preferências de consumo.

- **Organização e gestão dos negócios -** gestão financeira; implementação de mecanismos de controle, análise, auditoria e investigações; ações de redução de riscos contra ilícitos, prevenção e combate a fraudes; Gestão e resolução de demandas jurídicas, inclusive relacionadas a seguros, litígios e reclamações.

- **Conformidade legal e regulatória -** cumprimento de obrigações previstas em leis e regulamentos, especialmente as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); atendimento a requisições e determinações de autoridades competentes; exercício regular de direitos, inclusive em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

- **Finalidades secundárias -** Atendimento e direcionamento de dúvidas, solicitações, reclamações ou elogios; organização de eventos, campanhas ou projetos institucionais e sociais; implementação de medidas de segurança física e digital; e o cumprimento de qualquer outra demanda necessária a execução de nossas atividades.

6. Com quem compartilhamos seus dados?

Nenhuma informação coletada na forma dessa política será vendida ou comercializada. Pode ser necessário, no entanto, para executarmos nossa atividade da forma mais eficiente possível e prestarmos melhores serviços, compartilhar esses dados com terceiros cuidadosamente selecionados, que estarão também sujeitos a essa política, pois esse compartilhamento ocorrerá sempre dentro de padrões rigorosos de segurança e confidencialidade, observando as exigências da LGPD e demais normas aplicáveis.

Buscamos sempre avaliar cuidadosamente as organizações com as quais nos relacionamos e firmar com elas obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de Dados Pessoais, visando minimizar riscos para os titulares. Fazemos isso com a finalidade de viabilizar a manutenção, a operabilidade e a continuidade de nossos

produtos e serviços, contando com a ajuda de fornecedores e parceiros que podem tratar os dados pessoais que coletamos, dentre os quais figuram, por exemplo: operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços de saúde; fornecedores de tecnologia e hospedagem de dados; plataformas de marketing e mídia digital, auditores externos; consultores e prestadores de serviços jurídicos; parceiros comerciais e prestadores de serviços administrativos; além de autoridades públicas, agências reguladoras ou órgãos governamentais, sempre que houver obrigação legal ou regulatória, ordem judicial ou administrativa válida ou necessidade para exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais

Em todos os casos, limitaremos o compartilhamento ao mínimo necessário para atender à finalidade exigida, preservando ao máximo a privacidade do titular.

7. Transferência internacional de dados

Poderemos armazenar ou processar dados pessoais em servidores localizados no exterior, por meio de fornecedores ou prestadores de serviços contratados para esse fim, mas mesmo quando realizada fora do território nacional, a transferência de dados seguirá rigorosamente as exigências da LGPD, garantindo o cumprimento dos princípios da lei e dos direitos do titular; o nível de proteção equivalente ou superior ao previsto na legislação brasileira, independentemente do país de destino; e a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas para assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações.

Eventuais transferências internacionais serão realizadas conforme as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e dentro das hipóteses autorizadas por lei, que incluem a transferência para países com legislação de proteção de dados reconhecida como adequada pela ANPD; e a transferência para empresas que demonstrem conformidade com a LGPD ou com normas internacionais de proteção de dados que garantam salvaguardas equivalentes ou superiores.

Caso deseje obter informações sobre quais parceiros ou fornecedores realizam armazenamento ou tratamento internacional de dados, você poderá entrar em contato conosco por meio dos canais indicados ao final desta Política.

8. Seus Direitos como Titular de Dados Pessoais

De acordo com a LGPD, especialmente seu art. 18, todo titular de dados possui direitos que devem ser respeitados e garantidos. Na **ADORE SAÚDE**, reconhecemos que seus dados pessoais pertencem a você e nos comprometemos a assegurar que possa exercê-los de forma simples, transparente e gratuita.

São seus direitos:

- **Confirmação e livre acesso aos dados pessoais fornecidos** – permitindo que você possa verificar se a ADORE SAÚDE trata dados pessoais seus e, em caso afirmativo, requisitar uma cópia dos seus dados que tratamos;
- **Correção –** permitindo que você solicite a de dados que estejam desatualizados, inexatos ou incompletos;

- **Anonimização, bloqueio ou eliminação -** permitindo que você solicite a anonimizar seus dados, para que eles não sejam mais relacionados a você; o bloqueio de seus dados, suspendendo temporariamente a possibilidade de os tratarmos; e a eliminação de seus dados sem possibilidade de reversão (exceto nos casos previstos em lei). Importa dizer que essas demandas só serão passíveis de serem executadas caso não haja base legal autorizadora do tratamento.
- **Informação sobre compartilhamento –** permitindo que você possa saber quais as entidades públicas e privadas com as quais a ADORE SAÚDE realiza uso compartilhado de dados.
- **Informação sobre possibilidade de não consentir -** permitindo que você tenha informações claras sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer seu consentimento. Sendo livre e informado, sempre que a ADORE SAÚDE pedir o seu consentimento, você poderá confirmá-lo ou negá-lo. Entretanto, em casos de negativa, é possível que tenhamos que limitar nossos produtos, negócios e experiências.
- **Revogação do consentimento –** permitindo que você possa retirar o consentimento em relação às atividades de Tratamento que se baseiam nessa Base Legal, mas – se você o fizer - talvez não possamos fornecer determinadas produtos, serviços ou experiências.
- **Oposição -** a legislação brasileira permite o tratamento de dados pessoais mesmo sem o consentimento do titular. Nesse caso, é preciso demonstrar que há propósitos legítimos para tratar seus dados. Caso você não concorde com esse tratamento, poderá se opor a ele, solicitando a interrupção.

Caso você tenha alguma dúvida sobre o que foi tratado nesse item ou sobre como você pode exercer esses direitos, sinta-se à vontade para entrar em contato conosco por meio dos canais informados no tópico 13 desta Política.

9. Por quanto tempo seus dados pessoais serão armazenados?

A **ADORE SAÚDE** armazena seus dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, ou para atender às exigências legais e regulatórias aplicáveis ao nosso setor, incluindo aquelas previstas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Esse prazo também poderá ser estendido para:

- Cumprimento de obrigações contratuais;
- Prestação de contas;
- Resposta a requisições de autoridades competentes;
- Exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

Sempre que possível e aplicável, eliminamos ou anonimizamos dados que não sejam mais estritamente necessários, preservando apenas as informações exigidas por lei ou indispensáveis para proteção de nossos direitos.

O tempo de armazenamento dependerá de fatores como: a natureza dos dados coletados (comuns ou sensíveis); a finalidade do tratamento; exigências legais e regulatórias específicas; e a necessidade de conservação para defesa de interesses legítimos.

Você poderá solicitar a exclusão de seus dados, conforme descrito no item “Seus direitos como titular de dados pessoais”, salvo nas hipóteses em que a legislação autorizar ou exigir sua manutenção.

10. Medidas de Segurança

Nós adotamos medidas técnicas, administrativas e organizacionais para proteger os dados pessoais sob nossa responsabilidade, garantindo que o tratamento ocorra em conformidade com as bases legais e princípios previstos na LGPD.

Nossas ações de segurança incluem: uso de senhas fortes e políticas de autenticação segura; criptografia no tráfego de dados sensíveis; firewalls e softwares de proteção contra acessos não autorizados; atualizações e aplicação de patches de segurança; backup em nuvem com proteção de acesso; antivírus e proteção de endpoints; treinamento periódico de colaboradores sobre proteção de dados; auditorias e monitoramento de sistemas; definição de níveis de acesso baseados na função e necessidade; e controle de acesso físico a documentos e equipamentos.

O acesso às informações é restrito a pessoas autorizadas e capacitadas, que assumem obrigações contratuais de confidencialidade e sigilo. Exigimos, ainda, que todos os fornecedores, parceiros e prestadores de serviços que tratem dados em nosso nome cumpram padrões de segurança compatíveis com os nossos e observem cláusulas contratuais específicas de proteção de dados.

Apesar de adotar as melhores práticas e investir continuamente em segurança da informação, reconhecemos que nenhum sistema é absolutamente imune a incidentes ou ataques cibernéticos. Por isso, incentivamos que os titulares também adotem boas práticas de segurança, como não compartilhar senhas e manter dispositivos atualizados.
Caso identifique qualquer situação que possa comprometer a segurança dos seus dados, entre em contato imediatamente conosco por meio dos canais indicados no final desta Política.

Em conformidade com o art. 48 da LGPD e com a Resolução CD/ANPD nº 15, na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a ADORE SAÚDE comunicará a ocorrência à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, adotando medidas para mitigar possíveis impactos.

11. Como falar com a gente sobre dados pessoais

Para o exercício dos direitos do titular previstos na LGPD e elencados no item 8, ou para qualquer dúvida ou esclarecimento sobre as informações que constam nessa Política de Privacidade, ou, ainda, se você acha que seus Dados Pessoais foram usados de maneira incompatível com ela ou com as suas escolhas enquanto Titular destes Dados Pessoais, entre em contato conosco nos seguintes endereços:

Por meio do canal do DPO, acessando o “Fale com o DPO” no site: adoresaude.com.br
Por meio do e-mail: lgpd@adoresaude.com.br

Lembramos que este é um canal exclusivo para solução de dúvidas, comentários ou sugestões relacionadas à Política de Privacidade da ADORE SAÚDE. Assuntos que não envolvam o tratamento de seus dados pessoais que estão descritos nesta política devem ser tratados diretamente através do canal de contato do nosso site, clicando aqui

12. Alterações a esta Política de Privacidade

Como a **ADORE SAÚDE** está sempre buscando aperfeiçoar suas atividades cotidianamente, esta Política pode passar por atualizações, visando, principalmente, fornecer ao Titular um nível de transparência cada vez maior sobre a forma que seus dados pessoais são tratados, em consonância com as melhores práticas de privacidade e proteção de dados, melhorando cada vez mais a experiência dos nossos clientes. Por este motivo, é indicada, ao final desta Política, a data de sua última atualização.

13. Quem são os responsáveis pelas decisões e pelo tratamento dos dados pessoais?

Controlador - As decisões referentes ao tratamento de dados pessoais são de responsabilidade da ADORE SAÚDE, empresa brasileira, registrada sob o CNPJ xxxxx, com sede estatutária na Rua Bandeira Paulista, 275 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, 04532-010. Telefone: (11) xxxxxxx

Operador - Para o serviço xxxxx, quem realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador é o operador xxxx, endereço xxxxx.

Encarregado - Caso tenha dúvidas, solicitações ou preocupações sobre o tratamento dos seus dados pessoais, você pode entrar em contato com a Encarregada de Proteção de Dados (DPO) da ADORE SAÚDE, a Gerente xxx, Fulana de Tal, pelo e-mail xxx@.

A indicação do encarregado foi realizada através de documento escrito e assinado em xxxxx, estando à disposição da ANPD, se solicitado.

Essa Política de Privacidade entra em vigor em XX de XXXX de 2025.