

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE – ALINEA HEALTH**

Olá, Usuário(a)! Obrigado por utilizar os serviços da Alinea Health!

A nossa Política de Privacidade mostra aos Usuários e Usuárias (entendidos por “você” neste documento) dos serviços da Alinea Health como tratamos os seus dados pessoais, sempre com cuidado e de acordo com as melhores práticas do mercado. Este tratamento pode envolver desde a coleta, o uso, o armazenamento, o compartilhamento, até o descarte desses dados.

Algumas definições aqui utilizadas foram retiradas dos Termos e Condições da Alinea Health (acessíveis pelo link: <https://alinea.me/termos>). Conforme explicado em nossos Termos e Condições, a Alinea Health foi desenvolvida com o objetivo de otimizar a utilização do seu plano de saúde, mediante o auxílio em agendamentos, seleções de profissionais e estabelecimentos de saúde, dentre outras ações que poderão ser úteis para você e ajudar na melhoria de sua saúde e qualidade de vida.

Para que isso seja possível, ao usar os serviços da Alinea Health, você declara estar ciente dos nossos Termos e Condições, bem como ter consentido com as nossas atividades de tratamento de dados pessoais conforme termo de consentimento [acessível pelo link https://alineahealth.com.br/termos/termo-consentimento.pdf](https://alineahealth.com.br/termos/termo-consentimento.pdf).

### **1. OBJETIVOS DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

**ESSE DOCUMENTO DESCREVE COMO TRATAMOS SEUS DADOS PESSOAIS. SAIBA MAIS:**

O objetivo deste documento é ser o mais transparente possível com você, descrevendo como a Alinea Health coleta, usa e compartilha os seus dados

peçoais por meio das nossas funcionalidades. Para cumprir este objetivo, mantemos a nossa política de privacidade sempre atualizada e deixamos você avisado quando fazemos alguma alteração em nossas atividades de tratamento de dados peçoais. Além disso, este documento também deverá servir como um guia de procedimentos que você poderá seguir caso queira se informar sobre os seus direitos.

## **2. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS E DADOS ANONIMIZADOS? QUAIS DADOS MEUS PODEM SER COLETADOS?**

DADOS PESSOAIS TE IDENTIFICAM OU TE TORNAM IDENTIFICÁVEL. DADOS ANONIMIZADOS PASSAM POR PROCEDIMENTOS PARA QUE ISSO NÃO SEJA MAIS POSSÍVEL. NÓS COLETAMOS DADOS DE ACESSO, DADOS DE CADASTRO, DADOS DE USO, DADOS DE PROCEDIMENTOS E DADOS DE SAÚDE. SAIBA MAIS:

Dado peçoal é todo dado que te identifica ou que te torna identificável. O seu CPF ou o seu nome, por exemplo, te identificam de forma praticamente imediata. Mas, existem aqueles dados que, por mais que não possam te identificar com a mesma facilidade que o seu CPF, em combinação com outros dados ou mediante a utilização de softwares, listas e sistemas, podem te tornar identificável.

Dados anonimizados, por sua vez, são dados antes peçoais que, após passarem por alguns processos que envolvem esforços, custos e tecnologia razoáveis, perdem a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, deixando de ser considerados dados peçoais para os propósitos da legislação.

Após esta breve explicação, abaixo detalhamos os dados que coletamos, a depender da sua utilização de nossos serviços:

Dados de Acesso: São os dados pessoais coletados quando alguém acessa e navega na nossa plataforma web ou aplicativo. São dados mais técnicos, relacionados ao aparelho pelo qual você está acessando nossa plataforma/app. Esses dados abrangem: IP, sistema operacional do dispositivo de acesso, data e hora de acesso, navegador e versão do navegador.

Dados de Cadastro: São os dados pessoais que coletamos para montar o seu cadastro na nossa plataforma/app. Tais dados abrangem seu nome, CPF, documento de identidade, data de nascimento e idade, sexo, estado civil, cargo de ocupação na empresa ou repartição em que você trabalha, nome da mãe, dentre outros dados que você poderá proporcionar ativamente ao interagir com a plataforma/app, ou que podem ser proporcionados pela empresa ou repartição em que você trabalha. Os Dados de Cadastro também abrangem os dados do seu plano de saúde, como o tipo de plano, data de admissão, número de matrícula, região de abrangência, data de cancelamento/reactivação, número do contrato, declaração de filho inválido (se houver), declaração de nascido vivo, plano de saúde anterior, informações sobre remissão, carência e códigos de doenças atrelados a você a partir dos cadastros existentes nas operadoras de plano de saúde vinculadas.

Dados de Uso: São os dados pessoais que coletamos a partir da sua utilização da nossa plataforma/app (com exceção dos Dados de Procedimentos, conforme abaixo). Tais dados abrangem, por exemplo, tempo de permanência em uma página, interação com botões e funcionalidades, dentre outros dados quantitativos para podermos entender melhor o comportamento dentro da nossa plataforma/app e otimizarmos a sua experiência de usuário. No caso dos Dados de Uso, nós geralmente não temos interesse em te identificar diretamente, mas tão somente em agregar dados e montar estatísticas que poderão auxiliar na melhoria constante dos nossos serviços.

Dados de Procedimentos. São os dados pessoais coletados a partir da utilização específica dos serviços disponibilizados em nossa plataforma, que poderão envolver dados de marcação de exames, interação com concierges,

robôs e atendentes de Whatsapp, enfermeiros e médicos, agenda de exames, dentre outros dados correlatos e/ou compartilhados ativamente por você sobre procedimentos de saúde (com exceção dos dados de saúde, conforme abaixo). A principal diferença entre os Dados de Procedimentos e os Dados de Saúde é que estes últimos são considerados “dados sensíveis” pela legislação de proteção de dados brasileira, o que demanda cuidados adicionais de nossa parte.

Dados de Saúde: São os dados pessoais, coletados a partir do seu consentimento, referentes ao seu estado e tendências de saúde, procedimentos de saúde já realizados no passado ou a serem realizados (como cirurgias, por exemplo), existência de doenças e condições de saúde atuais, passadas ou crônicas, resultados de exames compartilhados com a nossa plataforma/app, além de outros dados correlacionados e que sejam importantes para o curso das atividades e serviços disponibilizados pela nossa plataforma/app, incluindo-se comunicações via Whatsapp ou outros meios que contenham dados pessoais sensíveis relacionados à sua saúde.

### **3. COMO FUNCIONA O TRATAMENTO DOS MEUS DADOS?**

DE ACORDO COM A LGPD, O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DEVE OCORRER COM UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E CONFORME UMA BASE LEGAL CORRESPONDENTE. SAIBA MAIS:

Para facilitar a nossa explicação sobre o tratamento dos seus dados, fizemos as tabelas explicativas abaixo, que mostram quais dados são tratados, bem como o motivo pelo tratamento desses dados e a base legal, a qual leva em conta o disposto na LGPD. Mas, antes de prosseguirmos, é necessário fazer uma breve explicação sobre quem são os agentes de tratamento de dados trazidos pela LGPD.

Basicamente, existem dois agentes de tratamento: o controlador e o operador. O primeiro é aquele que toma as decisões relativas ao tratamento dos seus

dados. O segundo é aquele que trata os seus dados em nome do controlador, conforme as instruções deste. Por conta disso, o controlador tem mais obrigações a cumprir que o operador, mas isso não significa que este último tenha poucas ou nenhuma obrigação perante o usuário ou titular de dados. Na verdade, é justamente o contrário!

Para determinadas atividades de tratamento dos seus dados, nós somos considerados controladores e, para outras atividades, nós somos considerados operadores. Pode ser, ainda, que sejamos tanto controladores, quanto operadores em relação a determinadas atividades.

Confira, abaixo, no caso dos dados que tratamos como controladores ou co-controladores, quais são as finalidades e bases legais correspondentes a cada tratamento. Lembramos que o detalhamento dos “Tipos de Dados Tratados” está no item 2 acima e, no caso da base legal “Execução de Contrato”, o Contrato em questão são os Termos e Condições da Alinea Health, com os quais você consente expressamente ao utilizar nossos serviços.

Tipos de Dados Tratados	Finalidade do Tratamento	Base Legal	Somos controladores desses dados?
Dados de Acesso	(1) antifraude; (2) validação de acesso; (3) estatísticas de acesso.	Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, da LGPD)	Sim. A Alinea Health toma as decisões sobre como esses dados são tratados.
Dados de Cadastro	(A) Identificação em nossa plataforma/app; (B) validação de acesso ; (C) medidas antifraude; (D) prestação de nossos serviços (por exemplo, quando alguma operadora, clínica ou hospital solicita os seus dados cadastrais); (E) comunicação sobre avisos importantes.	Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, da LGPD), no caso de (B), (C) e (E), neste último caso quando fazemos marketing direto.  Consentimento (Art. 7º, I, da LGPD), no caso de (A) e (D).	Sim. A Alinea Health toma as decisões sobre como esses dados são tratados, às vezes em conjunto com as empresas ou repartições em que você trabalha.

Dados de Uso	(l) Melhoria dos nossos serviços (análise do funcionamento das nossas páginas e botões, iniciativas para otimizar a experiência de usuário, identificação de bugs etc.)	Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, da LGPD)	Sim. A Alinea Health toma as decisões sobre como esses dados são tratados.
Dados de procedimentos	(i) Melhoria de nossos serviços (otimização de procedimentos de marcação de exames, coleta de dados quantitativos sobre as características das clínicas e estabelecimentos envolvidos etc.); (ii) Viabilização de nossos serviços;	Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, da LGPD), no caso de (i)  Execução de contrato e de seus procedimentos preliminares (Art. 7º, V, da LGPD) no caso de (II)	Sim. A Alinea Health toma as decisões sobre como esses dados são tratados, às vezes em conjunto com as empresas ou repartições em que você trabalha.
Dados de saúde	(a) Melhoria de nossos serviços (mediante acompanhamento da sua jornada de saúde, por exemplo. Mais informações estão presentes no termo de consentimento); (b) Viabilização de nossos serviços (mediante, por exemplo, fornecimento de sugestões, avisos e lembretes, bem como envio das suas informações de saúde para entidades e profissionais de saúde);	Consentimento (Art. 7º, I, da LGPD)	Sim. A Alinea Health toma as decisões sobre como esses dados são tratados, às vezes em conjunto com as empresas ou repartições em que você trabalha.

#### 4. OS MEUS DADOS ESTÃO SEGUROS?

NÓS EMPREGAMOS GRANDES ESFORÇOS PARA MANTER SEUS DADOS SEGUROS, MAS PRECISAMOS FAZER ALGUMAS OBSERVAÇÕES IMPORTANTES. SAIBA MAIS:

Todos os sistemas de segurança estão sujeitos a erros e intervenções ilícitas de terceiros e você deve estar ciente disso. Entretanto, a segurança é uma de nossas prioridades e adotamos níveis de proteção de acordo com as melhores práticas do mercado, empreendendo medidas técnicas, físicas e administrativas de segurança da informação para manter seus dados pessoais seguros e privados. Ainda, constantemente revemos nossos procedimentos de segurança, analisando novas tecnologias e métodos que surgem no mercado, atualizando nossas práticas quando possível, necessário e apropriado.

Como você verá abaixo, um dos operadores com quem compartilhamos os seus dados é nosso provedor de armazenamento em nuvem, com o qual contratamos serviços diversos, incluindo-se serviços de base de dados. Esta empresa adota práticas de segurança da informação que estão de acordo com os mais elevados padrões do mercado, como a criptografia dos dados armazenados e em trânsito, bem como das comunicações entre servidores. Ainda, nossos armazenamentos são feitos em bancos de dados em nuvem, que só podem ser acessadas por chaves confidenciais cujo acesso é restrito a poucos colaboradores da Alinea Health.

Mas, você sabe muito bem que a segurança de nossos sistemas não corresponde automaticamente à segurança do nosso ambiente de trabalho. Por isso, nós também temos padrões e processos de segurança internos que reduzem riscos de vazamento e/ou violação de seus dados pessoais, inclusive entre os nossos funcionários e colaboradores.

Para começar, a Alinea Health visa a garantir que o eventual acesso aos seus dados pessoais por funcionários(as) e colaboradores(as) seja sigiloso. Além disso, um dos princípios que nós respeitamos é aquele de que somente os funcionários(as) e colaboradores(as) que necessitam acessar os seus dados pessoais, para o melhor oferecimento dos serviços da Alinea Health, os acessarão.

Procuramos, ainda, conscientizar nossos(as) funcionários(as) e colaboradores(as) sobre a importância de proteger os seus dados pessoais e os nossos dados. Essa conscientização gera reflexos em nosso ambiente de trabalho, de forma que procuramos ao máximo impedir a utilização de nossos sistemas fora desse ambiente.

Relativamente aos seus Dados de Saúde, considerados sensíveis pela legislação competente, a Alinea Health trata-os internamente, sempre que possível, de forma pseudonimizada. Ou seja, objetivamos garantir que somente quando estritamente necessário, seus dados pessoais serão acessados pelas pessoas que aqui trabalham.

## 5. VOCÊS COMPARTILHAM MEUS DADOS COM TERCEIROS?

**SIM! O COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS É NECESSÁRIO PARA O FORNECIMENTO DE NOSSO SERVIÇOS. SAIBA MAIS:**

Compartilhamos os seus dados com nossos(as) funcionários(as) e colaboradores(as) (vide item acima) e com terceiros prestadores de serviços (dentro e fora do Brasil), mas sempre nos termos da legislação competente. Quando os dados pessoais são transferidos para fora do Brasil, isso é feito para os Estados Unidos da América do Norte, local onde se encontram os servidores e bases de dados dos operadores e sub-operadores com os quais compartilhamos os seus dados.

Para facilitar a nossa explicação sobre o compartilhamento dos seus dados, confira na tabela abaixo com quem compartilhamos os seus dados, bem como o motivo de cada compartilhamento:

Dados Compartilhados	Com quem compartilhamos?	Motivo do Compartilhamento
Todos os dados.	Provedores de armazenamento em nuvem e serviços de base de dados.	A base de dados utilizada pela Alinea Health possui seus servidores nos EUA. Trata-se de uma transferência indispensável para a execução dos serviços da Alinea Health e do



		funcionamento de suas aplicações, baseada no Art. 33, IX, da LGPD (Transferência Internacional – Estados Unidos da América).
Dados de Acesso, Dados de Uso.	Provedores de serviços de análises estatísticas (analytics) e, em alguns casos, provedores de serviços de otimização de nosso app/plataforma (por exemplo, mapas de calor).	Podemos compartilhar tais dados com terceiros prestadores de serviços, com o objetivo de otimizar e/ou proteger o nosso app/plataforma. Normalmente, não existe interesse de nossa parte, ou da parte desses terceiros, em identificá-lo diretamente.
Dados de Cadastro, Dados de Saúde, Dados de Procedimentos.	Prestadores de serviços de saúde, médicos e hospitalares (por exemplo, clínicas e hospitais).	Compartilhamento indispensável para a prestação satisfatória de serviços de saúde, médicos ou hospitalares.
	Operadoras de planos de saúde.	Quando um exame, consulta ou procedimento é marcado com o auxílio do nosso app/plataforma, alguns dados são compartilhados com as operadoras de planos de saúde.

## 6. O QUE SÃO COOKIES? VOCÊS USAM COOKIES?

COOKIES SÃO PEQUENOS ARQUIVOS QUE UTILIZAMOS, DENTRE OUTRAS COISAS, PARA FACILITAR O PREENCHIMENTO DE INFORMAÇÕES E ACESSOS AOS NOSSOS SERVIÇOS E QUE SÃO SALVOS EM SEU DISPOSITIVO. SAIBA MAIS:

Cookies são pequenos arquivos adicionados ao seu dispositivo (computador, celular etc.) para facilitar o preenchimento de determinadas informações e acessos aos nossos serviços.

Para dar um exemplo, os Cookies servem para salvar os seus Dados de Acesso aos diferentes serviços que oferecemos e permitir o seu acesso direto à nossa plataforma, sem a necessidade de preencher todos os dados

novamente. Os Cookies também permitem que esse acesso seja personalizado, dentro de alguns limites.

Os dados que são arquivados com os Cookies podem ser temporários (ou seja, tais dados são descartados a cada acesso) ou podem ser armazenados por mais tempo (o que permite, por exemplo, o seu acesso ao nosso site sem a necessidade de fazer login).

A Alinea Health utiliza Cookies ou tecnologias similares quando você acessa a nossa plataforma/app, sempre para validar a autenticação do usuário que está acessando aquela conta, de forma a evitar acessos indevidos aos dados armazenados. Geralmente é possível, a partir das configurações do seu navegador, desabilitar Cookies. Entretanto, esteja ciente de que, a depender das configurações que você escolher, isso poderá impedir o seu acesso aos nossos serviços (em especial se a alteração que você realizar nos impedir de validar o seu acesso) ou alterar a sua experiência relativamente ao que oferecemos para você.

## **7. DESCARTE E RETENÇÃO DE DADOS**

**O DESCARTE DE DADOS PODE OCORRER POR ELIMINAÇÃO OU ANONIMIZAÇÃO. NO ENTANTO, A RETENÇÃO DESSES DADOS ÀS VEZES É NECESSÁRIA. SAIBA MAIS:**

Nós retemos seus dados pessoais pelo período necessário para cumprir com as finalidades expostas nessa Política de Privacidade, ou por um período maior se for exigido ou permitido por lei. Após esse período, o dado será eliminado, anonimizado ou, quando isso não for possível, armazenado e isolado de forma que não possa mais ser utilizado para identificar seu titular.

Um dos seus direitos como titular de dados pessoais, como você verá abaixo, é requerer a eliminação, bloqueio ou anonimização de determinados dados pessoais que possam estar armazenados em nossos sistemas. Nossa política de descarte é segura e, ao proceder com o descarte de seus dados pessoais, a

Alinea Health toma todo o cuidado necessário para que os dados sejam eliminados permanentemente ou anonimizados, de acordo com a LGPD.

No entanto, é importante destacar que a Alinea Health tem o direito e o dever de manter certos dados pessoais armazenados para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, ou em caso de litígio. Por exemplo, quando há o risco de que a Alinea Health possa ser intimada, pelas autoridades competentes, a compartilhar esses dados.

## **8. E QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS QUANTO AOS MEUS DADOS PESSOAIS?**

**SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS PESSOAIS ESTÃO PREVISTOS NA LGPD. SAIBA MAIS:**

Você, como titular dos dados pessoais que tratamos, tem inúmeros direitos garantidos por lei. Esses direitos giram em torno, principalmente, do acesso facilitado às informações relativas ao tratamento de seus dados.

Essas informações deverão ser disponibilizadas pela Alinea Health, a partir de seu requerimento, de forma clara, ostensiva, facilitada e gratuita. Você pode nos requerer, por exemplo, informações sobre os seguintes tópicos:

- (a) finalidade específica para a qual tratamos os seus dados pessoais (informações já presentes nesta Política de Privacidade);
- (b) forma e duração do tratamento dos seus dados pessoais;
- (c) nossa identificação e outras informações necessárias para você nos contatar (informações já presentes nesta Política de Privacidade);
- (d) informações sobre uso compartilhado de seus dados pessoais com terceiros, na hipótese de estes terceiros determinarem, conjuntamente conosco, a finalidade do tratamento dos seus dados;

- (e) confirmação do fato de que nós tratamos os seus dados pessoais e quais deles estão sendo tratados;
- (f) acesso aos seus dados pessoais que estão sendo tratados por nós (a Alinea Health é obrigada, por lei, a armazenar os seus dados pessoais em formato que facilite o seu acesso);
- (g) correção de eventuais dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados, no contexto de nosso tratamento; e
- (h) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Política de Privacidade ou na legislação de proteção de dados pessoais competente.

Adicionalmente, você pode optar por revogar o tratamento de alguns dados tratados por meio do consentimento, bem como optar por eliminar esses dados, ressalvadas as hipóteses legais de conservação pela Alinea Health.

## 9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A Alinea Health se preocupa com a privacidade e a proteção dos seus dados pessoais desde a concepção de nossos produtos e serviços até a sua execução propriamente dita. Por tal razão, separamos neste capítulo algumas outras informações que podem interessar, separadas em alguns tópicos gerais:

- (A) **Sempre que alterarmos essa Política de Privacidade** por conta de alterações na finalidade do tratamento de seus dados pessoais, na forma e duração deste tratamento e/ou estabelecermos algum novo uso compartilhado desses dados com terceiros, **você será informado o mais rápido possível**; e

(B) Você poderá exercer o chamado **direito de oposição** contra determinados tratamentos de dados pessoais realizados por nós, em especial quando o tratamento não é baseado na obtenção do seu consentimento; como a **Alinea Health objetiva respeitar integralmente o chamado princípio da necessidade** (tratamos apenas os seus dados pessoais quando isso for estritamente necessário para viabilizar os nossos serviços), acreditamos que isso não será necessário, mas se trata de um direito seu e achamos por bem informá-lo nesta Política de Privacidade.

## 10. DÚVIDAS E CONTATO

A Alinea Health pertence à **ALINEA HEALTH LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Economia (“CNPJ/ME”) sob o nº 44.429.388/0001-16.

Caso você queira esclarecer qualquer dúvida sobre esta Política de Privacidade diretamente conosco, solicitamos a gentileza de entrar em contato através do seguinte e-mail: [contato@alineahealth.com.br](mailto:contato@alineahealth.com.br).

O nosso tempo médio de resposta é de 2 dias úteis, mas lhe garantimos que você será atendido com todo cuidado e atenção que você merece!