Sumário

1. OBJETIVO 2

2. Diretrizes 2

2.1. Dados que coletamos 2

2.2. Como Usamos os Dados 2

2.3. Compartilhamento de Informações 3

2.4. Direitos dos clientes (donos dos dados) 3

2.5. Término do Tratamento de Dados Pessoais 4

2.6. Alteração na Política de Privacidade 4

2.7. Identificação Do Controlador E Do Encarregado 5

Cópia não Controlada

1. OBJETIVO

Garantir que todos os dados coorporativos somente sejam acessados por pessoas autorizadas e de acordo com as normas técnicas e código de ética dos conselhos de classe envolvidos em nossa operação (COFEN, CRM, CRF, CRA, dentre outros)

2. Diretrizes

2.1. Dados que coletamos

- Informações cadastrais. Para o atendimento de nossos clientes, precisamos manter um cadastro único com os dados dos clientes que nos é fornecido pelo contratante de nossos serviços. Ao se cadastrar em nosso banco de dados por meio de arquivos enviados pelos contratantes ou documentos a nós encaminhado pelos clientes, coletamos os seguintes dados (i) nome completo, (ii) endereço, (iii) número de telefone celular, (iv) número do CPF, (v) gênero, (vi) endereço residencial, (vii) data de nascimento e outras informações que recebemos voluntariamente de nossos contratantes.
- Informações durante o atendimento. Além das informações cadastrais, podemos coletar outras informações quando o cliente se utiliza de nossos serviços, tais como (i) condições de saúde, (ii) patologias, (iii) informações pessoais sobre histórico de saúde, (iv) outras informações referentes a saúde e histórico do paciente.
- Registros de Acesso e demais informações. Armazenamos algumas informações que recebemos toda vez que um cliente solicita nossos serviços, como condições clínicas no horário de contato com o paciente e etc.

2.2. Como Usamos os Dados

- Os dados pessoais coletados são armazenados e tratados pela MasterMed com as seguintes finalidades:
  - Garantir que o cliente seja usuário dos serviços da empresa e facilitar os processos internos de remoção (quando necessário) uma vez que temos os endereços e o plano de saúde de cada um de nossos clientes e com isso o atendimento pode ser efetuado com maior agilidade
  - Entrar em contato com o cliente ou paciente. Isso poderá ocorrer via e-mail, SMS, contato telefônico, Whatsapp ou comunicações em aplicativos para celular. O contato ocorrerá em casos de dúvidas, atendimentos, cancelamento, alterações ou confirmação de resgates.
  - Realização de Pesquisas sobre o atendimento efetuado e satisfação com nossos serviços. Isso poderá ocorrer via e-mail, SMS, contato telefônico, Whatsapp ou comunicações em aplicativos para celular
  - Desenvolver análises gerenciais internas referente a comportamentos e demografia dos pacientes para compreender melhor suas necessidades e uso dos serviços para aprimorar e customizar a sua experiência em relação aos serviços da MasterMed
  - Classificar e agrupar informações de atendimento, assim como consolidar dados estatísticos a respeito desses atendimentos, inclusive para definir a composição da base e da estrutura de nossos serviços.

Cópia não Controlada

- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.
- Os documentos físicos são armazenados na sede da MasterMed em local específico e de acesso controlado e ficam sob a guarda do gerente operacional, os dados eletrônicos, são armazenados em nuvem e o servidor possui redundância (tanto em relação as placas processadoras como discos configurados em RAID 1 ou 5), e está instalado dentro do território nacional (*mais precisamente na cidade de Aparecida de Goiânia – Goiás) e os dados são copiados (backup) diariamente para outro servidor garantindo assim a segurança e disponibilidade de acesso.*

2.3. Compartilhamento de Informações

- A MasterMed poderá compartilhar as informações pessoais com outras empresas do seu grupo econômico, com terceiros e parceiros, que sejam relevantes para fins de viabilizar a prestação dos serviços. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.
  - Empresas parceiras em remoções: A MasterMed tem alguns parceiros estratégicos que podemos agilizar as remoções de nossos pacientes, sendo assim em casos específicos esses parceiros são acionados para efetuem a remoção dos pacientes de forma ágil e com menor tempo de resposta.
  - Prestadores de serviço terceirizados: Trabalhamos com prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e gerenciar parte de nossas atividades. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções, contratos e a legislação ou mediante seu consentimento expresso e fornecido diretamente.
  - Requisição Judicial: A MasterMed pode compartilhar dados pessoais em caso de requisição judicial ou mediante determinação de autoridade competente, nos termos da lei.
  - Com a autorização do cliente / paciente: Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviamos ao cliente e/ou paciente uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para tal finalidade determinada.

2.4. Direitos dos clientes (donos dos dados)

- Os clientes possuem os seguintes direitos no que se refere aos seus dados pessoais:
  - Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais:
    - Mediante requisição do cliente e/ou paciente por meio da Central de atendimento ao cliente (Call Center), a MasterMed concederá a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável, o que poderá ser realizado (i) imediatamente, de forma simplificada, ou (ii) em até 15 (quinze) dias úteis, contados do requerimento do cliente, com a apresentação de uma declaração mais detalhada;
  - Acesso aos dados pessoais:

Cópia não Controlada

        - O cliente pode requisitar acesso aos seus dados pessoais coletados e que estejam armazenados pela MasterMed, por meio da Central de atendimento ao cliente (Call Center) ou pelo canal "Fale conosco" ou "Fale com o presidente" disponíveis no site da MasterMed - https://mastermedemergencias.com.br
    - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados:
        - O cliente poderá, a qualquer momento, solicitar a alteração e edição de seus dados pessoais, através de contato com Central de atendimento ao cliente (Call Center)
    - Exclusão de dados:
        - O cliente poderá, a qualquer momento, solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados fornecidos à Mastermed, porém nesse caso deixará de ter direito aos serviços prestados;
    - Portabilidade:
        - O Participante poderá requerer, por meio da Central de Relacionamento, a qualquer momento, a portabilidade de seus dados pessoais, conforme determinado pela legislação e autoridade responsável, excluídos aqueles dados que já foram anonimizados ou eliminados;

2.5. Término do Tratamento de Dados Pessoais

- Armazenamos e mantemos os dados:
    - (i) pelo tempo exigido por lei (conforme a Resolução CFM nº 1.821/2007 - 20 anos a partir do último registro, para prontuários em papel);
    - (ii) até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado acima; ou
    - (iii) pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da MasterMed.
- Assim, trataremos os dados, por exemplo, durante os prazos prescricionais aplicáveis ou enquanto necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
- O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos:
    - quando o cliente solicitar a exclusão de seus dados; e
    - quando houver uma determinação legal neste sentido.
    - Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados, através de deleção dos dados de forma definitiva (inclusive das cópias de segurança).

2.6. Alteração na Política de Privacidade

- Com a constante evolução do modelo de negócio, a MasterMed reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada no site da Empresa. Nesses casos, você será autorizado, caso discorde das alterações, a revogar o seu consentimento para tratamento dos dados pessoais.

Cópia não Controlada

2.7. Identificação Do Controlador E Do Encarregado

- A Mastermed, empresa inscrita no CNPJ/MF sob o número 33.053.772/0001-40 com sede na Avenida Queiroz Filho, 1411 - Vila Harmonia - CEP 14802-610 – Araraquara é a empresa controladora dos dados pessoais coletados dos clientes e pacientes no âmbito desta Política de Privacidade.
- O Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) é o Diretor Executivo e o Controlador é o Diretor Presidente.
- Toda e qualquer incidente identificado em relação a perda, extravio ou violação de dados pessoais, deve ser imediatamente informado ao DPO, que tomará, em conjunto aos demais envolvidos na segurança da informação, conforme definido pela "Politica de Gestão de Incidentes de Segurança e Privacidade da Informação", todas as medidas necessárias ao ajuste de conduta e resolução dos problemas apresentados, inclusive tendo como base a identidade organizacional da empresa, onde constam como valores:
  - Transparência
  - Comprometimento
  - Agilidade
  - Humanização
  - Resolutividade
  - Gestão Profissional

Comitê de Qualidade:

Paulo Giagio *Gerente Administrativo*	*Lucio Menezes* *Gerente Operacional*	*Marcio C. Botelho* *Diretor Executivo*

Dr. Raphael Cardoso Jorge
Diretor Presidente

Copia não Controlada