

## TERMO DE CONSENTIMENTO DE USO DE DADOS PESSOAIS

Este documento visa registrar a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para finalidade específica, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Ao manifestar sua aceitação para com o presente termo, o Titular permite que a EZCO GESTÃO EM SAÚDE LTDA, por meio de seu Canal de Ouvidoria, doravante denominada CONTROLADOR, tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais obtidos através da demanda protocolada pelo TITULAR, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

O CONTROLADOR poderá modificar estes termos, a seu critério, devendo mantê-los atualizados à disposição do TITULAR no momento do registro de manifestação dirigida à OUVIDORIA.

### DEFINIÇÕES

- Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- Dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- Titular: pessoa física a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento;
- Controlador: pessoa jurídica de direito público interno a quem compete definir as principais ações relativas ao tratamento dos dados pessoais;
- Operador: pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento em nome do controlador, em todas as instâncias da instituição ou no âmbito de contratos ou instrumentos congêneres firmados com ele;
- Encarregado: pessoa física ou jurídica responsável por, dentre outras atribuições, realizar a comunicação entre a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e o controlador, bem como conhecer detalhadamente todo o tratamento de dados pessoais efetivado na instituição;
- Agentes de tratamento: o controlador e o operador;
- Tratamento: qualquer atividade pertencente ao ciclo de vida dos dados pessoais;
- 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;
- Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

- 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;
- Autoridade nacional: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

### **ARCABOUÇO LEGAL**

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal;
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014: Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil;
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

A Ouvidoria da EZCO tem como missão oferecer ao cidadão e ao colaborador, formas de participação social capazes de acolher suas manifestações e fornecer respostas, promovendo mudanças e contribuindo para a melhoria das relações interpessoais com o público interno e externo.

A Ouvidoria acolhe as reclamações por meio eletrônico, através do seu site, e entrará em contato com o demandante, a partir do recebimento da manifestação, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, oportunidade em que o Titular será informado sobre o posicionamento institucional acerca do assunto por ele apresentado ou, preliminarmente, sobre os procedimentos que serão adotados no tratamento da sua manifestação.

### **DADOS PESSOAIS**

O Controlador fica autorizado a tomar decisões referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais do Titular: Nome completo; Endereço; Números de telefone; Endereços de e-mail; Todos os dados contidos nos documentos anexados ao protocolo da demanda.

### **FINALIDADES DO TRATAMENTO DOS DADOS**

O tratamento dos dados pessoais listados neste documento tem as seguintes finalidades:

- a) Possibilitar que o Controlador identifique e entre em contato com o Titular, para fins de atendimento da demanda apresentada à Ouvidoria;
- b) Possibilitar que o Controlador tenha informações suficientes para o processamento e atendimento do pleito apresentado à Ouvidoria pelo Titular;

- c) Possibilitar que o Controlador utilize tais dados na elaboração de relatórios internos que visem ao aprimoramento dos serviços prestados pela empresa;
- d) Possibilitar que o Controlador possa atender exigências dos órgãos de controle ou de autoridades dos serviços públicos de saúde acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

### **COMPARTILHAMENTO DOS DADOS**

O Controlador fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

### **SEGURANÇA DOS DADOS**

O Controlador se responsabiliza pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

### **TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS**

O Controlador poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles sejam necessários para o alcance das finalidades listadas neste termo. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido.

O Titular poderá solicitar ao Controlador, a qualquer momento, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados do Titular. O Titular fica ciente de que poderá ser inviável ao Controlador continuar o fornecimento de produtos ou serviços ao Titular a partir da eliminação dos dados pessoais.

### **DIREITOS DO TITULAR**

O Titular tem direito a obter do Controlador, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- a) Confirmação da existência de tratamento;
- b) Acesso aos dados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

- e) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os princípios e garantias previstos em lei, de acordo com a regulamentação do órgão controlador;
- f) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, os princípios e garantias previstos em lei;
- g) Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- h) Informação sobre as entidades públicas ou privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- i) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- j) Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

### **DEVERES DO TITULAR**

O Titular deve proceder com urbanidade e boa-fé e prestar as informações pertinentes ao serviço pretendido, quando solicitadas. O Titular se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que eventual inconsistência poderá implicar a impossibilidade de utilizar os serviços pretendidos.

### **CONSENTIMENTO**

A leitura do presente termo e a aceitação de seus termos e condições, pelo Titular, implica na manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para as finalidades específicas acima previstas.

### **DIREITO DE REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO**

O consentimento efetuado por meio deste documento poderá ser revogado pelo Titular, a qualquer momento, mediante solicitação escrita, dirigida ao e-mail [ouvidoria@ezco.com.br](mailto:ouvidoria@ezco.com.br).