

Cliente Universal Dental	Documento Orientativo	Setor Segurança da Informação	Nº: OR / 002	Revisão 00
-----------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------	---------------

**1. DADOS DE AUTORIA DO DOCUMENTO**

<b>Autor</b>	Joice Opolis
<b>Data da Análise</b>	06/12/2021
<b>Serviço Contratado</b>	<b># 14– Canais de relacionamento - Desenho do processo de tratamento de incidentes, pedidos ou reclamações solicitadas pelo cliente ou ANPD</b> Identificação no site de local adequado para inclusão de canal DPO e políticas de privacidade.
<b>Produto entregue</b>	Orientativo

**2. FUNDAMENTO CONSULTIVO**

Em observação à Lei 13.709/2018:

- a) Art. 1º define que a lei visa proteger os direitos de privacidade das pessoas.
- b) Art. 2º define que a proteção de dados tem como fundamento o respeito à privacidade.
- c) Art. 5º classifica como dado pessoal sensível qualquer dado referente à saúde do titular.
- d) Art. 6º define que as atividades de tratamento de dados dos titulares devem ter uma finalidade e propósito legítimo e informado ao titular.
- e) O Art. 41º define as responsabilidades do Encarregado de Proteção de Dados.
- f) O Art. 50º define que as organizações devem definir maneiras de possibilitar aos titulares entrar com pedidos de informações sobre o tratamento de seus dados pessoais e estabelece a necessidade da existência de um programa de governança em privacidade.

**Com base no exposto, a Operadora deverá ter em seu site as informações mínimas que demonstrem a governança da privacidade e a boa-fé da empresa, alta gestão e colaboradores em geral com os cuidados dos dados pessoais.**

**3. O QUE O CLIENTE DEVE FAZER COM O ORIENTATIVO**

- I. Adaptar o site com as mudanças recomendadas.
- II. Os textos e templates apresentados são recomendações de melhores práticas. O cliente poderá **adaptar seu texto aos seus padrões de comunicação com seu público.**

**4. TERMO DE USO DE CONTEÚDO**

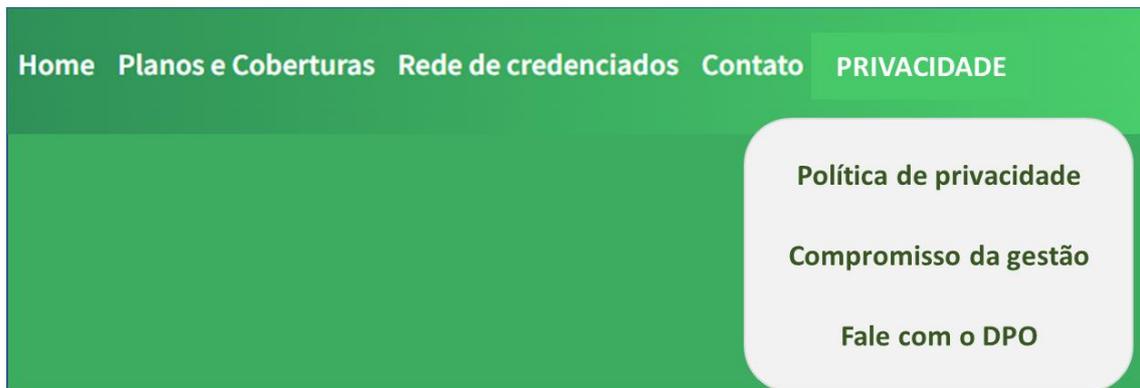
Conforme cláusula de contrato entre as partes, o conteúdo deste orientativo e seus anexos é para uso exclusivo dos clientes que contrataram da CTS os serviços de implantação da LGPD.

Cliente  
Universal DentalDocumento  
OrientativoSetor  
Segurança da InformaçãoNº:  
OR / 002Revisão  
00

### 1. MENU – PRIVACIDADE

Adicionar no menu superior, em nível de menu principal o menu “Privacidade” com os subníveis: Política de Privacidade, Compromisso da Gestão e “Fale com o DPO”.

Sugestão:



### 2. PÁGINA - POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Publicar uma página com o texto do Anexo deste documento que deverá ser adaptado à realidade da empresa. Publicar em HTML. Este texto será revisado na medida que completarmos o mapeamento de dados nas fases seguintes do projeto.

A Política de Privacidade apresenta dois conteúdos em sua estrutura:

- Versão inicial: Refere-se ao conteúdo genérico, conforme documento anexo, que visa antecipar o conteúdo. Revisá-lo especialmente nos itens VII e VIII.
- Versão final: A política será finalizada ao longo do projeto na fase de mapeamento de dados.

### 3. PÁGINA - COMPROMISSO DA GESTÃO

O **Termo de Compromisso da Alta Gestão** é um documento que demonstra boa-fé da instituição em relação aos compromissos com privacidade.

Publicar o conteúdo do termo em HTML e possibilitar o download do termo que foi **assinado** e digitalizado.

Sugestão de página:

Cliente  
Universal DentalDocumento  
OrientativoSetor  
Segurança da InformaçãoNº:  
OR / 002Revisão  
00

## COMPROMETIMENTO DA ALTA GESTÃO

A **Universal Dental** através da sua alta gestão e seus colaboradores, entende que a informação corporativa e os dados pessoais tratados pelos seus processos de trabalho é um bem essencial para resguardar a qualidade e a garantia dos produtos ofertados e que o tratamento nos diferentes processos e meios de armazenamento deve ser gerenciado para que não se tornem vulneráveis a incidentes provocados por fatores externos e internos.

Os princípios abaixo estabelecem o compromisso institucional com a privacidade e a proteção dos dados tratados na empresa e definem a orientação básica para que seja atingida a completa conformidade com o LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

### Justiça e Legalidade

O direito dos titulares de dados deve ser completamente garantido no decorrer do seu ciclo de vida nos processos da empresa, desde a coleta até a exclusão definitiva.

### Finalidade de Processamento

A coleta e o processamento de dados pessoais limitam-se exclusivamente aos objetivos acordados com o titular e devem ser eliminados quando este propósito foi atingido, a menos que seja exigido ou permitido pela lei em vigor.

### Transparência

A pessoa titular de dados deve ser informada sobre o tratamento dos seus dados. Ao coletar os dados, o titular dos dados deve ser informado e acordar sobre o propósito do processamento de dados, os períodos para os quais os documentos devem ser mantidos e os terceiros para quem os dados podem ser transferidos.

### Confidencialidade e Segurança de Dados

O sigilo de dados aplica-se a dados pessoais. Eles devem ser tratados confidencialmente sem contato pessoal e protegidos contra acesso não autorizado, processamento ou divulgação ilegais, bem como perda acidental, alterações ou destruição por medidas técnicas e organizacionais apropriadas.

[Acesse o termo de comprometimento](#)

## 4. PÁGINA - FALE COM O DPO

O canal “Fale com o DPO” é um documento que demonstra boa-fé da instituição em relação aos compromissos com privacidade.

Publicar o conteúdo em HTML.

Sugestão de página:



## ORIENTATIVO

Cliente Universal Dental	Documento Orientativo	Setor Segurança da Informação	Nº: OR / 002	Revisão 00
-----------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------	---------------

### FALE COM O DPO

A **Universal Dental** e todos os seus colaboradores têm o compromisso de manter seu dado íntegro e seguro através dos nossos sistemas e canais de atendimento.

A Lei Geral de Proteção de Dados – lei número 13.709/2018, preserva seu direito de pedir informações sobre como utilizamos seus dados pessoais, fazer reclamações ou denunciar qualquer fato que tenha afetado a sua privacidade.

Você poderá exercer este direito contatando o encarregado de proteção de dados, também conhecido como DPO.

#### Encarregada de Proteção de Dados

Nome: **Joice Fioravante Manoel de Aquino**

E-mail: **dpo@universaldental.com.br**

Endereço: Rua Lara Campos, 183 – Centro - CEP 18530-000 – Tietê - SP

Horário de atendimento: **De segunda a sexta feira, nos dias úteis, das 08 h às 17h**

Forma de atendimento inicial: **E-mail** ou [Formulário clicando aqui](#)

Depois de recebermos seu e-mail, nós lhe forneceremos um número de protocolo para que possamos acompanhar em conjunto o andamento da solução. Durante a apuração da sua manifestação, manteremos você informado através de e-mail ou telefone.

Para estabelecermos contato rapidamente com você, informe corretamente seu nome completo, telefone, endereço de e-mail e a descrição detalhada do motivo do contato.

**O canal “Fale com o DPO” é exclusivo para assuntos relacionados à proteção de dados, seja ele o registro de um incidente, reclamação ou pedido de esclarecimento.**

A empresa poderá fornecer ao titular de dados através do site 2 formas de contato: **a)** envio de e-mail com texto livre ou, **b)** envio de e-mail através de formulário.

Recomendamos evitar a divulgação do contato por telefone, exceto se exigido pelo titular de dados em contato com a central de atendimento.

Caso haja dificuldade em liberar o canal com formulário, recomenda-se inicialmente liberar o envio de e-mail com texto livre e na sequência tratar o formulário.

O endereço de e-mail publicado deverá ser **dpo@universaldental.com.br** e o conteúdo do formulário também deverá ser direcionado para esse endereço.

Cliente Universal Dental	Documento Orientativo	Setor Segurança da Informação	Nº: OR / 002	Revisão 00
-----------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------	---------------

**5. SUGESTÃO DE FORMULÁRIO DE CONTATO - “FALE COM O DPO”****Fale com o DPO**

Fale com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO).

Os dados colhidos através desse formulário serão tratados de acordo com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e serão encaminhados diretamente ao Encarregado de proteção de dados pessoais.

**Quem está solicitando as informações?**

- Titular dos dados  
 Tutor/Responsável legal  
 Representante legal

**Qual solicitação você gostaria de registrar?****Como deseja receber o retorno?**

- E-mail  
 Telefone

Compreendi que os dados aqui informados serão utilizados exclusivamente pelo Encarregado de proteção de dados pessoais da Unisaúde para o tratamento desta minha manifestação.

[Enviar mensagem](#)

Sugestão de solicitações que podem ser feitas no formulário:

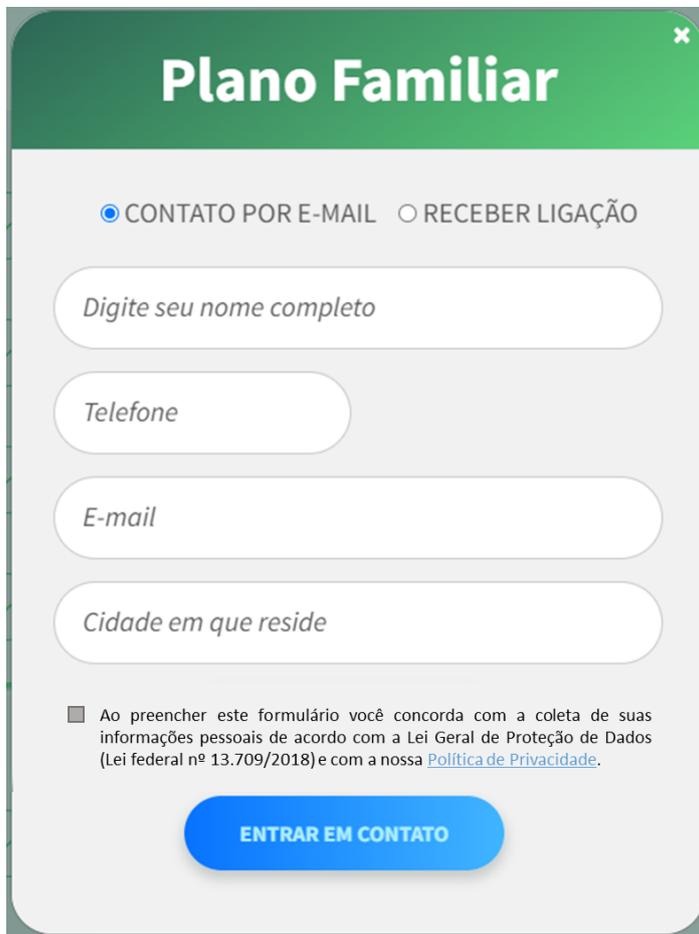
Selecionar
Confirmar a existência do tratamento de dados pessoais
Denunciar caso de vazamento de dados pessoais
Pedir informações sobre tratamento de seus dados pessoais
Realizar uma declamação
Revogar consentimento de tratamento de dados pessoais
Solicitar acesso aos dados pessoais tratados
Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais
Solicitar correção de dados pessoais
Solicitar informações sobre o compartilhamento de dados pessoais
Outros

Cliente  
Universal DentalDocumento  
OrientativoSetor  
Segurança da InformaçãoNº:  
OR / 002Revisão  
00**6. FORMULÁRIOS QUE CAPTURAM DADOS PESSOAIS**

**Todos** os formulários existentes no site que coletam dados pessoais devem exigir a concordância do usuário em relação à Política de Privacidade e Proteção de Dados.

Orientamos que a referência seja feita, conforme exemplo abaixo, contendo link para acesso à Política e solicitando o aceite do usuário com o preenchimento de um checkbox. O botão “Enviar” somente será ativado após o preenchimento do checkbox.

Sugestão:



**Plano Familiar** ✕

CONTATO POR E-MAIL  RECEBER LIGAÇÃO

*Digite seu nome completo*

*Telefone*

*E-mail*

*Cidade em que reside*

Ao preencher este formulário você concorda com a coleta de suas informações pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei federal nº 13.709/2018) e com a nossa [Política de Privacidade](#).

**ENTRAR EM CONTATO**

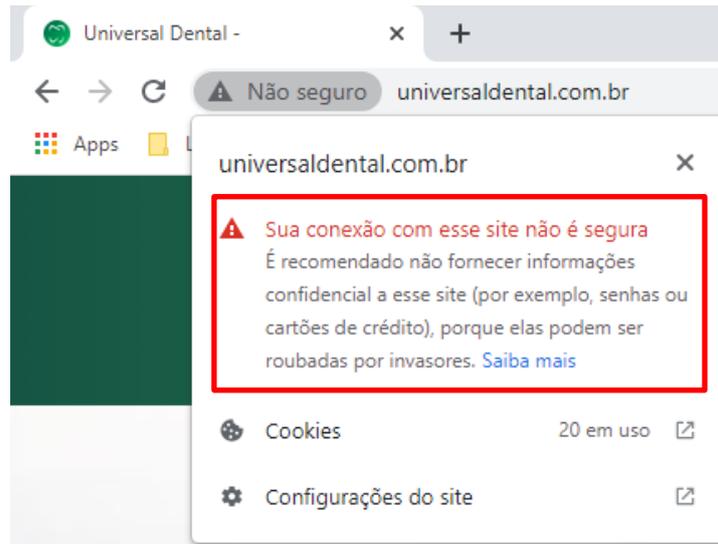
**Formulários identificados:**

- QUERO SABER MAIS – Plano Individual
- QUERO SABER MAIS – Plano Familiar
- QUERO SABER MAIS – Plano Empresarial
- Fale Conosco
- Trabalhe Conosco

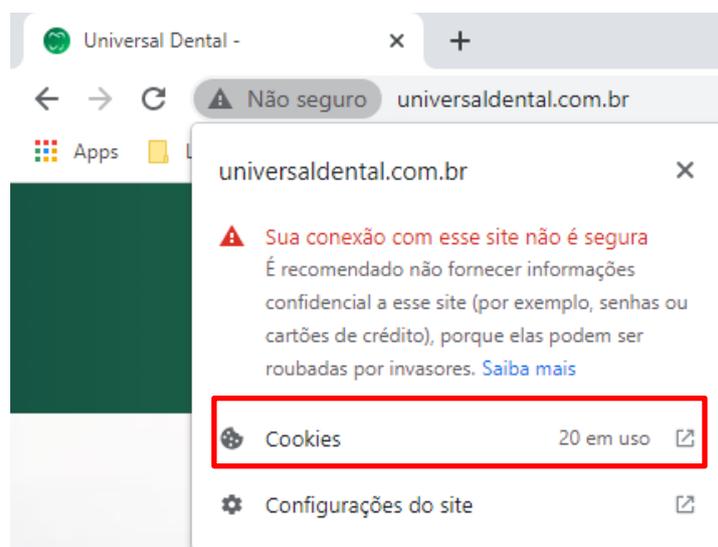
		<b>ORIENTATIVO</b>		
Cliente Universal Dental	Documento Orientativo	Setor Segurança da Informação	Nº: OR / 002	Revisão 00

## 7. INCLUIR CERTIFICADO SSL

Incluir no site o certificado SSL para evitar que apareça a mensagem “Site Não Seguro” ao ser acessado via browser:



## 8. NOTIFICAÇÃO DE USO DE COOKIES



Notificar através do acesso à página inicial a existência de cookies. Esclarecer os conceitos e objetivos dos cookies utilizados e solicitar o aceite do usuário, através de mensagem apresentada em um frame no rodapé da página.

Sugestão:

Cliente  
Universal DentalDocumento  
OrientativoSetor  
Segurança da InformaçãoNº:  
OR / 002Revisão  
00

Usamos [cookies](#) para melhorar a sua experiência ao acessar o site. Ao clicar em 'Aceitar' ou continuar a navegação, você concorda com a utilização de cookies e com a nossa [Política de Privacidade](#). Aceitar

Ao clicar no *hyperlink* cookies exibir breve descrição dos cookies utilizados no site.

Sugestão:

Um cookie é um arquivo de computador que registra a sua identidade de usuário no navegador de internet e armazena dados sobre suas preferências de navegação.

Tipos de cookies utilizados em nosso site:

> **Cookies estritamente necessários**

Desativado



> **Cookies de funcionalidade**

Desativado



> **Cookies de terceiros**

Desativado



**ACEITAR**

**Obs.:** Identificar com o desenvolvedor do site quais são os cookies utilizados no site e descrevê-los.

Orientação:

I. Ao clicar em “Aceitar” deve ser registrado no navegador do usuário a condição do aceite de cookies e da Política de Privacidade e o frame com a notificação deve ser desativado e não mais apresentado.

II. Ao clicar sobre o link “Política de Privacidade” o usuário deve ser direcionado para a página contendo a Política disponibilizada no site e o frame com a notificação sobre cookies e o botão “Aceitar” permanecendo ativos.

III. Caso nenhuma ação seja realizada o frame com a mensagem de alerta sobre o uso de cookies e link para a Política de Privacidade deverá permanecer ativa durante todo o tempo de navegação.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Fim-de-orientativo