

# MANUAL DE ORIENTAÇÕES E BOA CONDUTA

## PROTEÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DE DADOS

### DOCUMENTO SIGILOSO

Proibida divulgação ou  
compartilhamento sem autorização dos  
proprietários



Desenvolvido por



Propriedade de





## ÍNDICE

APRESENTAÇÃO – **Página 3**

1. SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – **Página 4**

2. RECOMENDAÇÕES PRÁTICAS – **Página 8**

3. PERGUNTAS E RESPOSTAS – **Página 9**

4. ANEXOS – **Página 10**

4.1 Informações que devem ser divulgadas no website

da Controladora – **Página 11**

4.1.1 POLÍTICA DE PRIVACIDADE – **Página 12**

4.1.2 POLÍTICA DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO – **Página 17**



## Prezado Operador de Dados da Uniodonto Federação RS

Este documento foi desenvolvido com o objetivo de oferecer um suporte permanente com relação a situações e dúvidas envolvendo a Lei Geral de Proteção de Dados.

Como instituição que prima pelo cumprimento das normas vigentes, reiteramos a necessidade de empenho de toda a sua equipe quanto ao zelo à proteção e confidencialidade dos dados tratados no âmbito da Companhia.

Porto Alegre, 4 de setembro de 2020

A Diretoria



# 1. SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

## 1.1. O que é a LGPD?

Trata-se da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) aprovada pelo Governo Federal, que regulamenta o tratamento de dados no Brasil, prevendo direitos e obrigações às instituições que tratam dados, inclusive penalidades em casos de violações de dados, que podem ser aplicadas tanto à pessoa jurídica quanto ao empregado.

4

### 1.1.1 O que significam tratamento de dados, quais dados estão abrangidos e como poderão ser tratados?

Tratamento de dados é 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. Aplica-se tanto a dados digitais como físicos.

Estão abrangidos pela LGPD dados pessoais e dados pessoais sensíveis. Dados anonimizados não são abrangidos, desde que não seja possível reverter-se a anonimização dos dados.

Os dados abrangidos pela LGPD deverão ser tratados mediante consentimento ou para realização de alguma finalidade legítima, como cumprimento de contrato, execução de serviço odontológico, solicitação de órgão governamental, processos judiciais e administrativos e proteção ao crédito. Na dúvida, o colaborador deve sempre consultar seu superior.

### 1.1.2 Definições e conceitos básicos

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

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;

**Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Exemplo: Cliente/Paciente/Beneficiário;

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Exemplo: Esta Instituição;

**Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, como por exemplo os empregados e os cooperados;

**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);

**Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão governamental responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.

### **1.1.3 Da proteção especial dos dados sensíveis**

Caso o colaborador no exercício de suas funções e atividades tenha acesso e de alguma forma realize o tratamento de informações consideradas sensíveis, deve zelar de forma extrema e rigorosa quanto ao sigilo e confidencialidade das mesmas, ciente de que estes dados somente podem ser tratados nos casos de: (1) proteção da vida e saúde; (2) processos judiciais e administrativos; (3) questões regulatórios (ANS, ANVISA, Secretaria Municipal de Saúde); (4) Execução de contrato.

### **1.1.4 Tratamento, proteção e confidencialidade dos dados pessoais**

Ao receber, acessar, alterar, incluir, enviar, manipular ou tratar de qualquer forma dados pessoais controlados pela Instituição, o operador deve sempre considerar que:



- a) Jamais poderá tratar os dados pessoais com outra finalidade, diversa da esperada pelo titular dos dados – no caso, a execução do serviço contratado, salvo em caso de concordância formal e por escrito deste titular de dados;
- b) Deve proteger as informações pessoais, independentemente de sua natureza, com relação ao acesso indevido por terceiros não autorizados e com relação à própria integridade e existência das informações – deve-se evitar apagar ou destruir informações sem determinação da Instituição;
- c) É sua obrigação zelar pela confidencialidade e sigilo dos dados pessoais tratados.

## 1.2 O porquê da LGPD

A LGPD foi criada para regulamentar o tratamento de dados, tendo em vista o avanço das tecnologias e da proliferação dos bancos de dados nas empresas e instituições públicas, visando a proteção dos titulares dos respectivos dados contra utilizações indevidas ou criminosas.

A LGPD brasileira segue o caminho europeu, pois na Europa está em vigor desde 2018 o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, que já proporcionou a aplicação de multas milionárias em grandes empresas que permitiram ou facilitaram a violação dos dados de seus clientes.

Com a LGPD, a empresa tem a obrigação de garantir confidencialidade e integridade dos dados de seus clientes, ou seja, de assegurar sigilo e também um correto e seguro armazenamento destas informações.

Será ilegal, a partir da vigência da Lei, utilizar os dados fornecidos pelo titular para outras finalidades, diversas do serviço contratado que gerou o fornecimento das informações, salvo se houver consentimento com a utilização destes dados para outras finalidades.

## 1.3 Dos riscos relacionados

Casos de violação de dados, como, por exemplo, compartilhamento ou acesso indevido de informações sigilosas, pode implicar em penalidades rigorosas, como responsabilidade civil (indenizações), multa de até 2% sobre o faturamento anual da



Instituição, multa diária, exposição pública do evento de violação de dados e eliminação de dados.

Há responsabilidade solidária do empregado para com a Cooperativa, ou seja, o empregado é co-responsável por qualquer situação de violação de dados que venha a praticar, facilitar, provocar, permitir ou autorizar.

#### **1.4 Quais são os direitos do titular de dados e o que fazer em solicitações relativas a tratamento de dados?**

Todas as solicitações de titulares envolvendo o tratamento de dados deverão ser encaminhadas ao Encarregado de Dados conforme o formato de atendimento utilizado pela Companhia. O encarregado de dados sempre terá seu nome divulgado no website da Companhia, juntamente da descrição de como deve ser feita a solicitação.

São direitos básicos do titular:

- Acessar seus dados ou saber quais dados são tratados pela Cooperativa;
- Corrigir ou atualizar seus dados;
- Anonimizar, bloquear ou eliminar dados desnecessários ou excessivos;
- Solicitar a portabilidade de seus dados para outra instituição;
- Revogar, a qualquer momento, seu consentimento quanto ao tratamento de seus dados, devendo receber orientações dos potenciais efeitos desta revogação.

#### **1.5 Obrigações do Operador de Dados**

Todo colaborador, empregado, prestador de serviços ou assemelhado vinculado à instituição é considerado operador de dados, quando no âmbito de suas atividades tratar ou tiver acesso à dados de outras pessoas.

Por isso, o operador de dados tem a obrigação de cumprir integralmente o termo de confidencialidade, assegurando sempre o máximo sigilo, integridade, confidencialidade e



proteção dos dados de terceiros tratados pela instituição, sob pena de responsabilizar-se pela violação dos mesmos.

Toda e qualquer solicitação envolvendo dados, em caso de dúvida, deve ser encaminhada ao Encarregado de Dados da Instituição.



## 2. RECOMENDAÇÕES PRÁTICAS

- ✓ Dados pessoais envolvem valores, éticos e financeiros, portanto, preserve-se!
- ✓ Não fornecer dados completos por telefone antes de certificar-se de quem está na linha (exigir informações adequadas, quando for o caso)
- ✓ Evite intrometer-se em assuntos pessoais de clientes e colegas sem sua anuência
- ✓ Trate de assuntos delicados em ambiente privado e sem a presença de terceiros
- ✓ Não acesse ou encaminhe dados aos quais não lhe foi dada autorização
- ✓ Evite falar alto informações de titulares, sobretudo em locais de circulação de pessoas
- ✓ Evite utilizar suas redes sociais pessoais e telefone celular pessoal para tratar de assuntos da Cooperativa que envolvam dados de titulares: Se seu celular for roubado/furtado, a responsabilidade pela violação dos dados será sua!
- ✓ Tome cuidado ao acessar sites e aplicativos que possam trazer risco as informações
- ✓ Tenha sensibilidade ao solicitar e tratar dados de idosos, crianças e demais pessoas em situação de vulnerabilidade, evitando sua exposição desnecessária
- ✓ Redobre a atenção ao solicitar e receber dados de menores de idade
- ✓ Jamais abra e-mails, mensagens de Whats App, Facebook ou correspondências de terceiros sem autorização
- ✓ Bloqueie a tela de seu computador ao deixar o posto de trabalho, ainda que seja uma saída rápida
- ✓ Certifique-se de formalizar toda e qualquer situação de tratamento de dados, quando for atinente a sua atividade
- ✓ Não exponha documentos perdidos ao público
- ✓ Sempre verifique se os destinatários das mensagens e e-mails estão corretos antes de enviar
- ✓ Em caso de dúvidas, sempre solicite orientações ao encarregado ou ao seu gestor



- ✓ Denuncie **IMEDIATAMENTE** ao encarregado de dados qualquer situação de violação de dados que venha a ter ciência ou identificar durante a realização de suas atividades

### 3. PERGUNTAS E RESPOSTAS

3.1 Recebi uma solicitação de um cliente ou do Governo embasada ou relacionada na Lei Geral de Proteção de Dados, o que fazer?

**A solicitação deve ser recebida e o recebimento confirmado para o solicitante de modo formal (documento por e-mail ou protocolo de recebimento/carimbo), e a seguir imediatamente direcionada para o Encarregado de Dados da Companhia, cuja informação consta no website da instituição. Ele tomará as providências cabíveis.**

3.2 Constatei um incidente de violação de dados, uma invasão hacker ou um membro da equipe acessando dados sem autorização, o que fazer?

**Qualquer incidente envolvendo violação de dados deve ser imediatamente comunicado ao encarregado de dados ou, na ausência deste, ao superior imediato. Sempre que possível, faça esta comunicação de forma documentada (e-mail, por exemplo).**



## 4. ANEXOS

Os anexos abaixo listados constituem textos básicos relacionados à: (1) informações mínimas que deverão ser divulgadas no website da instituição; (2) política de privacidade e (3) política de não-discriminação. A instituição poderá alterar, revisar ou aditar os textos em questão como bem lhe convier, conforme sua própria avaliação. Os textos anexos são textos-base elaborados pela MRB Advocacia Empresarial.

### 4.1 Informações que devem ser divulgadas no website da Controladora

#### 4.1.1 Política de Privacidade

#### 4.1.2 Política de Não-Discriminação



## INFORMAÇÕES QUE DEVEM SER DIVULGADAS NO WEBSITE DA CONTROLADORA

A instituição deve divulgar em seu site, de forma clara e acessível, a Política de Privacidade e a Política de Não-Discriminação. Também deve divulgar, conjuntamente ou mediante outro botão de acesso, as informações relacionadas ao Encarregado de Dados: Quem é o Encarregado de Dados e qual o meio de contato.

Disponibilizamos a imagem abaixo para que a instituição coloque em seu website. Trata-se de um selo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, o qual recomendamos seja disposto no website como um botão que direcione para outra página, contendo as informações sobre o encarregado de dados, a Política de Privacidade e de Não-Discriminação.



Ao divulgar os dados do encarregado, a instituição pode utilizar o texto exemplificativo abaixo, atualizando sempre que houver alteração na titularidade do Encarregado de Dados:

*Esta instituição conta com Encarregado de Dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados. Para solicitações envolvendo o tratamento de dados, entre em contato através de nosso Fale Conosco ou qualquer um de nossos canais de contato.*

*Nome do encarregado de dados: [Nome do Encarregado]*



*Contatos: [E-mail e se for o caso, telefone ou outro canal de contato]*

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Em atenção às melhores práticas de proteção e sigilo de dados, a Uniodonto Federação RS estabeleceu a Política de Privacidade abaixo apresentada, que descreve como coletamos, utilizamos, processamos e divulgamos as informações pessoais de nossos beneficiários, respeitadas as informações necessárias para garantia da segurança das informações. Esta política será sempre observada por nossa equipe e nossos cooperados.

13

### 1 Controlador de dados

A responsabilidade pelas informações coletadas de nossos usuários é da UNIODONTO FEDERAÇÃO RS, denominada para todos os fins desta Política de Privacidade como “Controlador(a) de Dados”, ou simplesmente “Controlador(a)”.

Quando do atendimento do beneficiário junto à rede Credenciada, cooperados ou terceiros, as informações odontológicas destes atendimentos é de responsabilidade do Credenciado ou Cooperado que realiza o atendimento, o qual será o Controlador de Dados nestes casos. A Controladora somente será responsável quando coletar as aludidas informações de terceiros para execução de seu objeto social, durante o tratamento destas informações.

### 2 Informações que coletamos

As informações por nós coletadas e tratadas são divididas em três categorias.

#### 2.1 Informações necessárias para a assistência odontológica

Nós solicitamos e coletamos as seguintes informações pessoais sobre você quando da sua adesão a um de nossos planos odontológicos. Essas informações são necessárias para a execução da assistência odontológica e para nos permitir cumprir com nossas



obrigações legais. Sem essas informações, talvez não sejamos capazes de lhe fornecer a assistência odontológica contratada.

**Informações do Beneficiário (titular e dependentes):** Quando você adere a um plano odontológico, nós solicitamos e tratamos as seguintes informações pessoais: Nome, CPF, PIS/PASEP, Empresa, Data admissão empresa, Data admissão plano odontológico, Código beneficiário, Endereço, Data de nascimento, Telefone, Estado civil, Sexo, Nome da mãe, Nº do Cartão Nacional de Saúde (CNS), e-mail e Código Gerado na ANS.

**Informações Sensíveis:** Para usufruir da assistência odontológica, analisamos prontuários, incluindo laudos, requisições odontológicas para fins de verificação de cobertura, ou seja, autorização ou negativa de cobertura dos procedimentos/serviços odontológico conforme previsto em contrato e na Lei 9.656/98. Também possuímos seu histórico de serviços/procedimentos odontológicos realizados, para controle contábil, financeiro e de auditoria.

**Informações para Verificação de Identidade:** Para ajudar a criar e manter um ambiente confiável, podemos coletar informações para verificação de identidade (como imagens do seu documento de identificação oficial, passaporte, RG ou CNH, conforme permitido pela legislação aplicável) ou outras informações de autenticação.

**Informações de Pagamento:** Para controle financeiro, fiscal e contábil, bem como execução dos serviços, também tratamos as informações suas informações financeiras junto ao plano odontológico, como débitos, pagamentos e respectivos históricos.

**Comunicações com a Controladora por e-mail.** Quando você se comunica conosco por e-mail, nós coletamos informações sobre sua comunicação e qualquer informação que você escolha fornecer.

## 2.2 Informações que coletamos de terceiros

Nós podemos eventualmente coletar informações, incluindo informações sensíveis que terceiros forneçam sobre você ao realizar serviços/procedimentos odontológicos em nossa rede credenciada, cooperados ou similares. Nós não controlamos, supervisionamos ou respondemos pelo modo como terceiros fornecem suas informações e/ou processam suas informações pessoais. Qualquer pedido de informação envolvendo a divulgação de suas informações pessoais junto aos serviços aludidos, deverá ser direcionado aos terceiros em questão.



Serviços realizados na Rede Credenciada junto aos Cooperados ou Similares: Se você realiza um procedimento ou atendimento junto à nossa rede credenciada ou outras instituições odontológicas parceiras, este terceiro pode nos enviar informações como seu cadastro, bem como todas as informações e dados relacionados ao atendimento realizado. Essas informações variam e são utilizadas e compartilhadas para fins de auditoria, controle, fiscalização e pagamento junto à rede credenciada ou similar.

Outras Fontes: Conforme permitido pela lei aplicável, nós podemos receber informações extras sobre você, como dados públicos ou informações que ajudem a detectar fraudes e ferramentas de segurança, de parceiros e/ou terceiros prestadores de serviço, e combinar essas informações com as que temos sobre você. Por exemplo, nós podemos receber resultados de pesquisas de antecedentes (com seu consentimento quando necessário) ou alertas de fraude de nossos prestadores de serviço, como serviços de verificação de identidade, para fins de nossos esforços de avaliação de risco e prevenção de fraude.

### **2.3 Informações opcionais**

Além das informações que coletamos e que são fornecidas por terceiros, podemos eventualmente solicitar, com seu consentimento expresso, outras informações que possam ser úteis ou necessárias para a promoção, divulgação ou realização de atividades voltadas à assistência odontológica.

## **3 Como utilizamos as informações coletadas**

As informações coletadas, por nós ou fornecidas por terceiros, são utilizadas para estrito cumprimento com o estabelecido no contrato existente, no caso a adesão ao plano odontológico, bem como para controle, fiscalização e auditoria dos serviços odontológicos realizados junto a terceiros, além do cumprimento das obrigações legais existentes, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Eventualmente, poderemos utilizar suas informações pessoais para concessão de benefícios de saúde, odontologia ou assistência farmacêutica conforme permitido pelo § 4º do art. 11 da Lei Geral de Proteção de Dados, compartilhando tais informações com os respectivos parceiros, dos quais exigiremos o estrito cumprimento das melhores práticas de proteção e confidencialidade de dados.

## **4 Compartilhamento das informações coletadas**



Nós não compartilhamos suas informações e dados sem seu consentimento, salvo para execução da assistência odontológica contratada, para concessão de benefícios ou parcerias conforme o item 3, ou para as atividades relacionadas, como a auditoria e a fiscalização e pagamento dos serviços junto à rede credenciada, bem como para autorização ou negativa de procedimentos. Pode ocorrer ainda o compartilhamento de informações com o governo ou autoridades, quando cabível legalmente, ou para o cumprimento das obrigações legais existentes, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

## 5 Segurança

Nós estamos continuamente implantando e atualizado medidas administrativas, técnicas e de segurança física para ajudar a proteger suas informações contra acesso não autorizado, perda, destruição ou alteração. Entre as proteções que usamos para defender suas informações, temos firewalls, antivírus e controles de acesso a informações. Se você souber ou tiver motivos para acreditar que suas informações tratadas por nós foram perdidas, roubadas, desviadas ou comprometidas, ou em caso de uso não autorizado real ou suspeito de suas informações, entre em contato conosco seguindo as instruções na seção Fale Conosco abaixo.

## 6 Alterações na política de privacidade

A Controladora se reserva no direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, respeitadas sempre as exigências legais vigentes. Caso façamos alterações nesta Política de Privacidade, nós publicaremos a Política de Privacidade revisada em nosso website. Caso você não concorde com a Política de Privacidade revisada, você pode solicitar sua exclusão do plano de saúde odontológico. Caso você não solicite sua exclusão, a utilização regular e continuada do plano odontológico constituirá aceitação tácita da Política de Privacidade revisada.

## 7 Direitos do beneficiário

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, você pode exercer qualquer um dos direitos descritos nesta seção junto ao Controlador de Dados.

*Gerenciamento das suas informações:* Você pode acessar e atualizar algumas das suas informações entrando em contato conosco. Lembre-se: você é responsável por manter suas informações pessoais atualizadas.



*Retificação de informações incorretas ou incompletas:* Você tem o direito de nos pedir para corrigir informações pessoais incorretas ou incompletas referentes a você.

*Portabilidade e acesso a dados:* Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei 9.656/98, você também pode solicitar cópias de informações pessoais que você nos forneceu em um formato estruturado, comumente usado e legível por máquina e/ou solicitar que enviemos essas informações a outro plano odontológico (quando for tecnicamente viável).

*Retenção e exclusão de dados:* De modo geral, mantemos suas informações pessoais pelo tempo necessário para a execução do contrato entre nós e você e para cumprir nossas obrigações legais. Se você não quiser mais que usemos suas informações, você pode solicitar que apaguemos suas informações pessoais, total ou parcialmente. Por favor, leve em conta que se você solicitar a exclusão de suas informações pessoais, ainda que parcialmente: Podemos reter algumas de suas informações pessoais conforme necessário para cumprimento de obrigação legal ou contratual, ou execução pagamento de serviços já realizados ou vigentes. Por exemplo, se o beneficiário for excluído em razão de fraude ou inadimplência, poderemos reter certas informações para evitar que esse beneficiário reative o plano odontológico, para efetuar a cobrança do saldo devedor ou para lhe possibilitar futura quitação de suas obrigações financeiras.

*Retirada de consentimento e restrição de processamento:* Se estivermos processando outras informações pessoais suas com base em seu consentimento, você poderá desistir do seu consentimento a qualquer momento, entrando em contato conosco. Por favor, tenha em mente que a retirada de seu consentimento não afeta a legalidade de quaisquer atividades de processamento com base em tal consentimento antes de sua retirada.

*Apresentação de reclamações:* Você tem o direito de apresentar reclamações sobre nossas atividades registrando uma queixa junto ao nosso Encarregado de Dados, por meio da seção "Fale conosco" disponível em nosso website ou diretamente em nossa sede.

## **Fale Conosco**

Dispomos de um Fale Conosco em nosso website, bem como outros canais de atendimento eletrônicos e também atendimento pessoal em nossa sede. Por obrigação



da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, dispomos também de uma ouvidoria, sendo que as solicitações envolvendo dados e sua privacidade podem ser direcionadas para qualquer destes canais de contato.

## POLÍTICA DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO

18

A Uniodonto Federação RS, na condição de instituição voltada à assistência odontológica, reforça seu compromisso irrevogável para com a construção de uma sociedade pautada por relações justas e saudáveis, empenhada em contribuir para um mundo onde as pessoas se sintam bem-vindas e respeitadas, independentemente de raça, cor, crença, religião, gênero, orientação sexual, idade, profissão, ideologia política ou filosófica, condição econômica ou físico-mental.

Este compromisso assenta em dois princípios fundamentais que se aplicam aos operadores de dados e titulares: inclusão e respeito. O nosso compromisso partilhado com estes princípios permite que todos os nossos usuários, cooperados e colaboradores se sintam bem-vindos, e buscaremos sempre reforçar com nossos demais parceiros e credenciados o mesmo empenho na realização destes princípios.

Embora não acreditemos que uma instituição privada possa determinar a harmonia entre as pessoas, acreditamos em nossa capacidade para a promoção da empatia e a compreensão entre todas as pessoas, dentro de seu âmbito de atuação. Seguiremos sempre dispensando esforços conjuntos para ajudarmos a eliminar todas as formas de preconceito, discriminação e intolerância na utilização de serviços odontológicos. Acreditamos que é fundamental ao cidadão que utiliza um serviço odontológico sentir-se acolhido e respeitado, e replicaremos este entendimento na execução de nosso objetivo social.

*Inclusão* – Asseguramos a assistência odontológica de uma diversidade enorme de pessoas. Ser nosso colaborador, cooperado, credenciado, prestador de serviços ou beneficiário, implica fazer parte de uma comunidade de inclusão. A parcialidade, o preconceito, o racismo e o ódio não têm espaço em nosso âmbito de atuação. Embora os



credenciados sejam obrigados a seguir todas as leis aplicáveis que proíbam a discriminação com base em fatores como a raça, religião, origem nacional entre outros descritos abaixo, comprometemo-nos a fazer mais do que cumprirmos os requisitos mínimos estabelecidos por lei.

*Respeito* – Temos respeito uns pelos outros nas nossas interações e encontros. Reconhecemos que as leis locais e normas culturais podem variar, porém prezamos sempre por um relacionamento respeitoso, mesmo quando as perspectivas possam não refletir as crenças ou educação recebida. Nossa equipe, na execução de seu objeto social, se empenhará sempre pelo respeito e harmoniosidade para com seus beneficiários e parceiros, exigindo o mesmo de seus, cooperados e credenciados.

De modo geral, devemos familiarizar-nos constantemente com todas as leis federais, estaduais e locais aplicáveis, partindo da premissa de que ninguém poderá receber qualquer tratamento negativamente desigual em razão de raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero ou estado civil.

Nossos operadores de dados não podem:

- Recusar atender um associado/beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;
- Impor diferentes termos e condições com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;
- Publicar qualquer anúncio ou fazer qualquer declaração que desencoraje ou indique uma preferência para com qualquer beneficiário com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;
- Impor o seu próprio juízo sobre os serviços odontológicos ou qualquer informação relativa à assistência odontológica de um beneficiário;
- Cobrar valores ou outras taxas não previstas em Lei ou Contrato a pessoas em razão de suas incapacidades ou doenças;



- Impedir ou atrapalhar que um beneficiário receba um serviço odontológico, com base na raça, cor, etnia, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil ou com base em qualquer incapacidade real ou aparente;

*O que acontece quando um operador de dados não cumpre as nossas políticas nesta área?* Qualquer ato que viole esta política de anti discriminação, será analisado e objeto de solicitação direta a quem praticou a violação para que reveja sua compreensão e intenção de cumprir esta política e respetivos princípios subjacentes. Poderão também ser tomadas outras medidas como: advertência, suspensão, demissão por justa causa, responsabilização civil e criminal, dentre outras.

Se um credenciado ou cooperado tratar inadequadamente nossos beneficiários com base numa classe protegida ou utilizar uma linguagem que demonstre que as suas ações foram motivadas por fatores proibidos por esta política, tomaremos medidas para aplicar esta política, inclusive, se necessário, a suspensão ou rescisão do contrato com o credenciado e/ou medidas estatutárias cabíveis no caso de cooperado.