

Política de Privacidade do Grupo Aliança

Maio de 2026

Sumário

1. Sobre a política de privacidade
2. Definições
3. Princípios
4. O que coletamos e quando coletamos
5. Compartilhamento de seus dados
6. Tempo de guarda desses dados
7. Segurança dos seus dados
8. Seus direitos
9. Alterações nesta política
10. Dúvidas e esclarecimentos adicionais

1. Sobre a política de privacidade

Bem-vindo(a) à Política de Privacidade do Site ("Política") do Grupo Alliança Saúde, composto por diversas empresas do ramo da saúde.

Por fazer parte de um grupo econômico que compartilha parcialmente sua estrutura tecnológica e de pessoas, seus dados pessoais poderão ser tratados no âmbito de algumas ou todas as empresas do Grupo Alliança, doravante denominado apenas "Alliança" ou "Nós".

Essa política é aplicável aos sites mantidos pelas empresas elencadas acima.

Este documento busca esclarecer aos usuários ("Usuários") como coletamos e tratamos dados pessoais nestes ambientes de forma clara e objetiva, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Caso você tenha alguma dúvida ou tenha interesse em conversar conosco sobre qualquer questão relacionada aos seus dados, fique à vontade para contatar nossa equipe pelo canal: [privacidade@allianca.com].

2. Definições

Antes de continuar a leitura desta Política, recomendamos que leia as definições dos termos que usaremos:

Dados Pessoais

São todas as informações que permitem a identificação de uma pessoa natural, como por exemplo, o nome, CPF, e-mail, telefone, entre outros.

Dados Pessoais Sensíveis

São dados pessoais relacionados à 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 vinculados a uma pessoa natural.

Titular

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

Controlador

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Operador

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

Tratamento de Dados Pessoais

Significa qualquer operação, como 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, realizada com dados pessoais;

LGPD

Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

Anonimização de Dados

Impossibilidade de identificação do titular do dado pessoal por meio da utilização de ferramentas técnicas razoáveis e disponíveis para o tratamento.

3. Princípios

Todo o tratamento de dado pessoal efetuado pela Alliança deverá observar a aplicação de todos os princípios listados pela LGPD, em especial, os princípios da:

Finalidade

A Alliança somente utilizará os dados pessoais que tiverem propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, desde que, destinados exclusivamente ao cumprimento de suas atividades de negócio e para a prestação dos serviços contratados;

Adequação

Para a Alliança efetuar o tratamento de dados pessoais, este deverá se atentar estritamente aos limites do contexto da relação entre o titular de dados e a Alliança;

Necessidade

A Alliança somente utilizará os dados pessoais estritamente necessários para o cumprimento das finalidades de suas atividades e para a prestação dos serviços contratados;

Segurança

A Alliança garante que utiliza medidas 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 difusão.

4. Quais dados coletamos, suas finalidades e as bases legais que utilizamos

Quando você utiliza nossos serviços, acessa nosso portal e/ou possui algum tipo de interação conosco, podemos coletar alguns dados pessoais:

Dados de navegação: Quando você acessa nosso site, independentemente da realização de login, a Alliança coletará dados relativos à sua navegação, a exemplo do seu endereço IP, sua localização, informações sobre seu dispositivo, conexão e navegador de internet, sua sessão de navegação por nosso site, idioma utilizado, tempo de resposta das páginas de nosso site, fluxo de cliques dentro do site e outras informações técnicas relevantes para avaliarmos a performance de nosso site e adequarmos nosso site às especificidades de nossos usuários,

como dispositivos, preferências e localização. O tratamento de dados de navegação também tem como finalidade o atendimento às disposições do Marco Civil da Internet, no qual estabeleceu-se que todos os administradores deverão proceder à guarda dos dados dos usuários de internet registrados pelos provedores de aplicação, com o fito de se combater práticas ilícitas na rede, através da identificação de seus responsáveis. O prazo de manutenção destes dados é de 1 ano.

Informações de cadastro: nome completo, RG, CPF, Passaporte (nos casos de estrangeiros), data de nascimento, gênero, nome do responsável legal (se menor de idade), telefone fixo, telefone celular, endereço de e-mail, informações sobre o plano de saúde ou convênio e endereço completo. Tais dados são de tratamento obrigatório e servem para identificação do titular, sua autenticação, comunicação, bem como para faturamento dos serviços eventualmente contratados.

Informações acessórias de cadastro: estado civil, nome do pai ou mãe, nome do cônjuge, raça/cor. Tais dados não são de tratamento obrigatório e servem à Alliança para estudos e pesquisas internas, a fim de otimizar a prestação de serviços.

Informações de Saúde: CID, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico, histórico médico, altura, peso, resultados de exames, material ou amostra biológica, histórico médico da família, informações genéticas, jejum, questionário de queda e alergia. Tais dados são de tratamento obrigatório e servem para viabilização da prestação de serviços e atuação no caso de intercorrências, conforme melhor detalhado adiante.

Informações de saúde mediante Consentimento: qualquer informação ou dado citado nos itens anteriores poderão ser tratados para fins específicos mediante o Consentimento do titular dos dados.

Informações Financeiras: dados bancários (banco, agência e conta), número do cartão de crédito, nome do titular do cartão e data de validade.

Cada tipo de informação utilizada está diretamente ligada ao objetivo de seu uso, e a Alliança adota todos os cuidados para que sejam usadas apenas informações indispensáveis ao caso concreto. Além do já apontado acima, podemos utilizar suas informações nas seguintes situações, mediante o enquadramento nas bases legais relacionadas:

Finalidade de Tratamento	Base legal
Utilização de dados de navegação em geral	Se não acompanhados ou vinculados aos seus dados pessoais, não se aplica a LGPD.
Utilização de dados de navegação para atendimento do Marco Civil da Internet (desde que você faça login em nosso site)	Cumprimento de obrigação legal (artigo 7º, inciso II, da LGPD).
Utilização de dados de navegação para avaliarmos a performance de nosso site e adequarmos nosso site às especificidades dos usuários (desde que você faça login	Legítimo interesse do controlador (artigo 7º, inciso IX, da LGPD).

em nosso site)	
Entrar em contato com você quando recebemos uma solicitação de informação: Quando você nos procura por algum de nossos canais oficiais de comunicação para buscar esclarecimentos sobre assuntos de seu interesse, necessitamos que você se identifique para que possamos lhe fornecer uma resposta individualizada e direcionada aos seus questionamentos.	Legítimo interesse do controlador (artigo 7º, inciso IX, da LGPD).
Compartilhar sugestões de atividades desempenhadas pela Allianz que possam ser do seu interesse: poderemos enviar comunicações a respeito de serviços realizados por nossas empresas; promover ações de <i>feedback</i> sobre a qualidade da prestação de serviços desenvolvida pela Allianz; disponibilizar informações importantes sobre a atualização de nossos termos, condições e procedimentos.	Legítimo interesse do controlador (artigo 7º, inciso IX, da LGPD).
Possuir dados para efetuar as cobranças sobre os serviços prestados: Caso você utilize os serviços da Allianz por meio de um plano de saúde ou de forma pessoal, em ambos os cenários necessitamos identificar o usuário para que esta cobrança possa ser direcionada de maneira correta e proporcional aos serviços utilizados.	Cumprimento de obrigação legal (artigo 7º, inciso II, da LGPD) e Execução de contrato (artigo 7º, inciso IX, da LGPD)
Agendamento, Realização e Retirada de Exames: Para que possamos prestar os nossos serviços, necessitamos utilizar seus dados pessoais em todas as fases do nosso processo, desde o agendamento, realização e entrega de resultados de exames, além de lhe manter informado sobre o <i>status</i> de seus procedimentos. Objetivando executar nossas atividades com agilidade e excelência, podemos contar com a ajuda de clínicas e prestadores de serviços terceiros para a realização destas atividades.	Execução de contrato (artigo 7º, inciso IX, e 11, alínea “d” da LGPD)
Acesso as Plataformas Digitais da Allianz: Possuímos plataformas digitais que tem como objetivo facilitar a sua experiência e acesso aos serviços prestados pela Allianz, como, por exemplo: WebCheck-in, Atendimento via WhatsApp, Atendimento via CallCenter. Nestas plataformas você consegue, nos limites de cada funcionalidade: Agendar, Cancelar e Remarcar exames; Retirar resultados dos exames realizados; Inserir documentos necessários ao exame que será realizado; Efetuar compras de exames que são do seu interesse;	Execução de contrato (artigo 7º, inciso IX, e 11, alínea “d” da LGPD)
Desenvolvimento de novas funcionalidades: Poderemos utilizar seus dados pessoais para nos auxiliar na criação de novas funcionalidades que visem a melhora no seu atendimento clínico, garantindo o sigilo e o anonimato sempre quando aplicáveis.	Legítimo interesse do controlador (artigo 7º, inciso IX, da LGPD).
Programas de relacionamento e cuidado com a saúde:	Consentimento (artigo 11,

podemos solicitar o Consentimento do titular para o tratamento de dados pessoais para finalidades específicas. Tais finalidades serão descritas nos próprios Termos de Consentimento, a depender do tipo de tratamento de dados disponíveis à época da aceitação.	inciso I, da LGPD).
---	---------------------

Sempre que introduzirmos novos serviços ou funcionalidades adicionais aos Serviços informados acima, estes ficarão sujeitos à presente Política. Contudo, caso a introdução destes resultar em alguma alteração na forma como coletamos ou tratamos os dados pessoais, disponibilizaremos mais informações, termos ou políticas adicionais.

Alguns de nossos serviços poderão ser prestados em favor de crianças, ou seja, usuários menores de idade. Nestes casos, buscaremos a devida autorização de seus representantes legais para darmos seguimento a operação requerida.

5. Compartilhamento de seus dados

Podemos compartilhar seus dados pessoais internamente, com nossas áreas de negócio nas seguintes hipóteses:

- Com todas as empresas do Grupo Alliança, considerando partilharem parcialmente o mesma, estrutura tecnológica e de pessoas;
- De forma automática, em caso de alteração do nosso quadro societário, como no caso de fusão, aquisição ou incorporação;
- Com prestadores de serviços, empresas parceiras, clínicas e demais agentes que de alguma forma estejam na cadeia de prestadores de serviços da Alliança para que os serviços sejam desempenhados;
- Com parceiros fornecedores de serviços responsáveis pela administração, guarda e segurança desses dados;
- Também poderemos efetuar o compartilhamento de seus Dados Pessoais com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;

6. Tempo de guarda desses dados

Podemos manter seus dados conosco nas seguintes hipóteses:

- Enquanto eles forem necessários para cumprir as finalidades descritas acima;
- Enquanto durar uma obrigação legal ou regulatória que nos obrigue a manter os dados conosco, nos termos da Lei 13.787/2018 e da Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1.638/02;
- Pelo prazo legal do possível ajuizamento de demandas por ou em face da Alliança;
- Se qualquer das hipóteses acima não mais justificar a manutenção desses dados, nós iremos apagá-los completamente ou alterá-los de forma que seja impossível para nós e nossos parceiros identificá-lo.

7. Segurança dos seus dados

Nós da Alliança garantimos que cuidamos de seus dados por meio de medidas técnicas e operacionais adequadas, e busca o mesmo nível de excelência de seus parceiros, implementando as seguintes práticas de segurança de dados:

- Acesso restrito aos sistemas e bases de dados das empresas do grupo;
- Auditoria periódica externa para avaliar os controles de segurança;
- Ferramentas e testes de segurança para garantir que as medidas de proteção de dados estão sendo cumpridas;
- Criptografia em transações dos usuários, nos certificados do site e em transmissões com terceiros;
- Monitoramento aos acessos e ações realizadas em relação aos dados pessoais.

É importante salientar que nenhum sistema é completamente seguro, por isso, caso tome conhecimento de qualquer evento que possa colocar em risco dados disponibilizados na Plataforma, pedimos que entre em contato conosco pelo privacidade@allianca.com.

A segurança de seus dados também é seu papel. Por isso, recomendamos que você sempre adote os seguintes cuidados:

- Utilize equipamentos e conexões seguras, navegadores web, sistemas operacionais e antivírus atualizados;
- Não compartilhe dados enviados à Alliança em outros sites e mantenha suas informações pessoais atualizadas conosco, elas serão indispensáveis para confirmar sua identidade caso você solicite alguma informação ou documento de forma remota, ou seja, necessário entrar em contato com você.

8. Seus direitos

Você tem os seguintes direitos em relação aos seus dados pessoais:

- Solicitar uma cópia de seus dados pessoais mantidos em nossa base de dados. Solicitar que os seus dados sejam corrigidos se estiverem imprecisos ou desatualizados.
- Solicitar que seus dados pessoais sejam excluídos.
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados excessivos ou tratados de forma contrária à lei.
- Solicitar a portabilidade para outros fornecedores de produtos e serviços semelhantes, nos termos do órgão regulamentador.
- Eliminação de dados tratados com base no seu consentimento.
- Retirar qualquer consentimento para o processamento de dados pessoais a qualquer momento, sendo informado das consequências.

Em caso de dúvida sobre seus direitos de privacidade, você pode entrar em contato conosco por meio de nosso Encarregado de tratamento de dados pessoais, COTS SOCIEDADE DE ADVOGADOS, representado por Ricardo Alexandre de Oliveira, por meio de privacidade@allianca.com e lhe responderemos o mais rapidamente possível.

9. Alterações nesta política

É possível que esta política sofra alterações, por isso recomendamos que você acesse este

documento sempre que acessar nosso website ou tenha alguma dúvida de como utilizamos seus dados pessoais para a prestação dos nossos serviços.

Sempre atualizaremos nossa Política e, quando necessário, iremos te informar as modificações realizadas pelos nossos canais de contato.

Se o seu consentimento se tornar necessário, vamos entrar em contato com você para obtê-lo antes da utilização. Recomendamos que você esteja atento aos canais de contato fornecidos à Alliança, pois, neste caso, não poderemos utilizar seus dados em seu benefício enquanto seu consentimento não for devidamente confirmado.

10. Dúvidas e esclarecimentos adicionais

Se mesmo após a leitura atenta deste documento você ainda tiver dúvidas ou precisar de algum esclarecimento, estamos à disposição por meio do e-mail privacidade@allianca.com