



## **ROSA SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS E HOSPITALARES LTDA.**

### **RELATÓRIO DE PROTEÇÃO DE DADOS**

Relatório elaborado para a construção de termos de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Elaborado por Ariádene Cristina Pértile de Oliveira Rosa, Maíra Boeno da Maia e Gilberto Tronco.

Encarregado de dados (DPO): Christian Zanotto Telles.

## SUMÁRIO

01	Informações Preambulares.....	03
02	Relatório 01 – Cadastro inicial/rápido do Paciente para primeira consulta.....	05
03	Relatório 02 – Cadastro detalhado do Paciente antes da primeira consulta.....	07
04	Relatório 03 – Anamnese – Entrevista de saúde geral e odontológica.....	09
05	Relatório 04 – Primeira consulta: Avaliação Clínica e Exames Radiológicos.....	11
06	Relatório 05 – Reunião de identificação das necessidades integrais do Paciente e estabelecimento do plano de tratamento.....	13
07	Relatório 06 – Aprovação do plano de tratamento pelo Paciente.....	14
08	Relatório 07 – Tratamentos Clínicos.....	16
09	Relatório 08 – Tratamentos Cirúrgicos em Consultório.....	18
10	Relatório 09 – Tratamentos Cirúrgicos realizados no Centro Cirúrgico.....	20
11	Relatório 10 – Tratamentos que necessitam de trabalhos protéticos – Laboratórios de prótese dental terceirizados.....	22
12	Relatório 11 – Organização e promoção de cursos, seminários, <i>workshops</i> e eventos na área da Odontologia.....	23

<b>RELATÓRIO DE PROTEÇÃO DE DADOS</b> <i>Conforme a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</i>	
	<b>Informações Preambulares</b>
Estabelecido: agosto de 2021	Nº de folhas: 02

**1. Identificação dos agentes de tratamento e nomeação do Encarregado de Dados:**

Controlador/Operador: Rosa Serviços Odontológicos e Hospitalares Ltda.

Encarregado: Christian Zanotto Telles - [christian@nvadv.adv.br](mailto:christian@nvadv.adv.br) (54)3025-8888

**2. Necessidade de elaboração do Relatório:**

Rosa Serviços Odontológicos e Hospitalares Ltda. realiza, diariamente – no âmbito de sua operação como prestadora de serviços na área da saúde –, operações de tratamento de dados pessoais que se relacionam a pessoa natural identificada ou identificável (art. 5º, inciso I, da LGPD), sendo muitos deles sensíveis, posto que vinculados à saúde do(s) titular(es) (art. 5º, inciso II, da LGPD).

Eventual e paralelamente, a Empresa organiza e/ou promove cursos, seminários e *workshops* na área da Odontologia, implicando tratamento de dados pessoais dos participantes (palestrantes, professores e alunos).

**3. Descrição do tratamento:**

**3.1.** Nas atividades relativas a procedimentos odontológicos, a Empresa esclarece, para os devidos fins, que coleta e trata dados sensíveis (pessoais e de saúde) de seus Pacientes (alguns deles, crianças e adolescentes), sempre no interesse legítimo do(s) titular(es) e em atenção às finalidades previamente estabelecidas, tudo no contexto da prestação de serviços odontológicos e/ou hospitalares contratados.

A descrição pormenorizada do tratamento de(os) dados pode ser verificada nas páginas 05/24 deste Relatório.

**3.2.** Nas atividades de organização e promoção de cursos, seminários, *workshops* e eventos na área da Odontologia, são coletados dados pessoais – não sensíveis – dos palestrantes, professores e alunos, sempre no interesse legítimo do(s) titular(es) e da comunidade interessada nas apresentações/exposições, em atenção às finalidades previamente estabelecidas, tudo no contexto dos serviços contratados.

A descrição pormenorizada do tratamento de(os) dados pode ser verificada nas páginas 23/24 deste Relatório.

**4. Partes interessadas consultadas:**

Para a confecção do Relatório, foram observadas as melhores práticas de gerenciamento, *compliance* e de Informática, através de equipe multidisciplinar formada pelo corpo administrativo da Empresa, bem como pelo Encarregado de Dados nomeado e pelo(s) prestador(es) de serviço de T.I.

**5. Necessidade e proporcionalidade:**

O tratamento de dados realizado pela Empresa dá-se em razão da necessidade de obtenção e processamento de informações relativas à saúde (e conexas) dos Pacientes, de modo a viabilizar a prestação dos serviços odontológicos e hospitalares sob sua tutela.

No que se refere às atividades de organização e promoção de cursos, seminários, *workshops* e eventos na área da Odontologia, o tratamento dos dados dos palestrantes, professores e alunos dá-se para fins de identificar, a contento, os participantes e suas respectivas certificações de qualificação/atendimento/acompanhamento das apresentações/exposições.

Para tanto, as informações coletadas/tratadas são utilizadas em finalidades específicas, previamente estabelecidas (*vide* páginas 05/24), limitadas ao mínimo indispensável, compatíveis com o contexto do tratamento de dados, sempre garantindo-se ao(s) titular(es) livre acesso, transparência e não-discriminação, observando a qualidade dos dados e as melhores práticas de segurança, visando a proteger, tanto quanto possível, acessos não autorizados, perdas, vinculações indevidas etc.

#### **6. Identificação e avaliação de riscos e respectivas medidas de repressão/prevenção:**

Em diversas etapas de coleta e tratamento de dados de saúde dos Pacientes há fluxo de informações tidas por sensíveis.

A Empresa utiliza, em todas as etapas, sistemas de controle gerencial de informações, aparelhados com permissões/bloqueios de acesso para cada usuário/funcionário.

Para proteção contra acessos externos não autorizados, a Empresa utiliza *firewall* e antivírus, com adoção das melhores práticas de segurança de redes.

Nesse contexto, riscos como acessos não autorizados, perdas, retenções indevidamente prolongadas, vinculações indevidas e falhas ou erros de processamento etc., são classificados como de **reduzida probabilidade**.

Todo o processamento de dados pessoais, sensíveis ou não, ocorrido no âmbito da prestação de serviços da Empresa, é minuciosamente avaliado, **excluindo a(o) coleta/tratamento dos que forem desnecessários, controlando acessos lógicos dos funcionários/sócios sobre os dados coletados/tratados e protegendo, física e eletronicamente, o(s) ambiente(s) de tratamento/armazenamento.**

#### **7. Aprovação:**

Aprovam este relatório, nos seus exatos termos, nesta data (02 de agosto de 2021), as pessoas abaixo nominadas:

---

Ariádene Cristina Pértile de Oliveira Rosa

---

Maíra Boeno da Maia

---

Christian Zanotto Telles

---

Gilberto Tronco

<b>RELATÓRIO DE PROTEÇÃO DE DADOS</b>		<b>Nº11</b>
<i>Conforme a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</i>		
	<b>Cadastro inicial – interesse em participar de cursos, seminários, workshops e eventos na área da Odontologia</b>	
Estabelecido: agosto de 2021		Nº de folhas: 01

**1. Dados coletados:**

Nome completo, telefone e *e-mail*.

**2. Área de abrangência:**

Setor comercial.

**3. Responsável por coletar os dados:**

Assistente administrativo, Supervisor Comercial e/ou Gerente.

**4. Formas de coleta/aquisição dos dados:**

Mediante informação, prestada pelos próprios titulares (alunos) ou seus representantes, por telefone, mídias sociais, mensagem ou *e-mail* enviado pelo *website*.

**5. Quem acessa os dados:**

Assistente administrativo, Supervisor Comercial e Gerente.

**6. Importância do acesso:**

Assistente administrativo, Supervisor Comercial e/ou Gerente: cadastramento do interessado na plataforma de gerenciamento de informações, contato de forma personalizada, envio das informações dos cursos, seminários, workshops e eventos para o interessado.

**7. Momentos de acesso:**

Assistente administrativo, Supervisor Comercial e/ou Gerente: Durante o contato com o cliente, ou seu representante para envio de informações sobre os cursos, seminários, workshops e eventos; e durante o cadastramento do cliente na plataforma de gerenciamento de informações.

**8. Local de armazenamento dos dados:**

Plataforma online para gerenciamento de informações (RD Station – CRM de vendas);

**9. Mecanismo para proteção dos dados:**

A plataforma RD Station é a responsável pela proteção dos dados cadastrados.

**10. Situação e forma de inativação dos dados:**

Caso o titular solicite, seus dados são inativados no sistema de controle gerencial de informações pelo assistente administrativo, gerente ou diretora.

<b>RELATÓRIO DE PROTEÇÃO DE DADOS</b>		<b>Nº12</b>
<i>Conforme a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</i>		
	<b>Cadastro completo e documentação de participantes-alunos de cursos, seminários, <i>workshops</i> e eventos na área da Odontologia</b>	
Estabelecido: agosto de 2021		Nº de folhas: 02

**Após o cadastro inicial são enviadas as informações dos cursos, seminários, *workshops* e eventos. Posteriormente, em havendo concordância do interessado em realizar, tais documentos (contrato de prestação de serviços) são elaborados, e para tanto, mais informações do participante são solicitadas (conforme Relatório Nº12).**

**1. Dados coletados:**

Nome completo, telefone, *e-mail*, endereço, data de nascimento, números de CPF ou CNPJ, Nº de Registro no Conselho Profissional – CRO e especialidade clínica.

**2. Área de abrangência:**

Setor comercial.

**3. Responsável por coletar os dados:**

Assistente administrativo, Supervisor Comercial e/ou Gerente.

**4. Formas de coleta/aquisição dos dados:**

Mediante informação, prestada pelos próprios titulares ou seus representantes, por telefone, mídias sociais, mensagem ou *e-mail*.

**5. Quem acessa os dados:**

Acesso total: Assistente administrativo, Supervisor Comercial, Gerente e Diretor.

Acesso parcial: Palestrante (nome, *e-mail*, estado de endereço e especialidade clínica) e recepcionista(somente a nome).

**6. Importância do acesso:**

Recepcionista: controle de acesso nas dependências da Clínica; informações turísticas e de localização; entrega de certificados de participação.

Assistente administrativo, Supervisor Comercial, Gerente e Diretor: controle de acesso nas dependências da Clínica; informações turísticas e de localização; realização do cadastro completo; elaboração do contrato de prestação de serviços e emissão de notas fiscais. Elaboração e entrega de certificados de participação.

Professor/palestrante: Envio de materiais didáticos, e definição da dinâmica e do discurso aos participantes.

**7. Momentos de acesso:**

Recepcionista: Na recepção dos participantes e durante o evento, conforme necessidade do participante.

Gerente, Diretor, Supervisor Comercial e/ou Assistente administrativo: Na elaboração do(s) contrato(s) de prestação de serviços, emissão de notas fiscais e respectivo arquivamento. Na elaboração do certificado de participação, na recepção dos participantes e durante e após o evento, conforme necessidade do participante.

Professor/palestrante: Na confirmação da formação da turma, antes do evento.

## **8. Local de armazenamento dos dados:**

Plataforma online para gerenciamento de informações (RD Station – CRM de vendas); e documento de planilha armazenado e editado diretamente no Sistema interno de armazenamento de dados (pastas virtuais).

## **9. Mecanismo para proteção dos dados:**

### SISTEMA INTERNO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (PASTAS VIRTUAIS):

Para proteção contra acessos externos não autorizados, utilizam-se *firewall* e antivírus com adoção das melhores práticas de segurança de redes.

O *firewall* funciona como filtro entre as estações de trabalho e a *internet*, impedindo/restringindo acessos não autorizados (entre *internet*, LAN – rede interna – e estações de trabalho).

A proteção interna dos dados realiza-se mediante sistemas de controle gerencial de informações, aparelhados com permissões/bloqueios de acesso para cada usuário/funcionário.

Utiliza-se *software* antivírus para controle e prevenção da instalação/execução de *malwares* ou vírus nas estações de trabalho, evitando a abertura de *back doors* (portas de acesso utilizadas por *hackers*) e a instalação de *trojans* (programas maliciosos).

Os sistemas de controle gerencial de informações estão instalados localmente, na sede da Clínica, em computadores aparelhados com servidores *Windows*, cujo acesso dos usuários/funcionários dá-se mediante senhas pessoais (criadas com base em políticas de sequências de sinais fortes que dificultam acessos indevidos).

### RD STATION – CRM DE VENDAS:

A plataforma RD Station é a responsável pela proteção dos dados cadastrados.

## **10. Situação e forma de inativação dos dados:**

Caso o titular solicite, seus dados são inativados nos sistemas de controle gerencial de informações pelo assistente administrativo e/ou pelo gerente.

<b>RELATÓRIO DE PROTEÇÃO DE DADOS</b>		<b>Nº13</b>
<i>Conforme a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.</i>		
	<b>Cadastro e documentação de professores/palestrantes de cursos, seminários, <i>workshops</i> e eventos na área da Odontologia</b>	
Estabelecido: agosto de 2021		Nº de folhas: 02

**1. Dados coletados:**

Nome completo, telefone, *e-mail*, endereço, data de nascimento, números de CPF ou CNPJ, Nº de Registro no Conselho Profissional e informações curriculares.

**2. Área de abrangência:**

Setor comercial.

**3. Responsável por coletar os dados:**

Diretor, Gerente, Supervisor comercial e/ou Assistente administrativo.

**4. Formas de coleta/aquisição dos dados:**

Mediante informação, prestada pelos próprios titulares ou seus representantes, por telefone, mídias sociais, mensagem ou *e-mail*.

**5. Quem acessa os dados:**

Acesso total: Assistente administrativo, supervisor comercial, gerente e diretor.

Acesso parcial (somente a nome e curso que ministrará): Recepcionista

**6. Importância do acesso:**

Recepcionista: recepção, controle de acesso nas dependências da Clínica e informações turísticas e de localização.

Diretor, Gerente, Supervisor comercial e/ou Assistente administrativo: recepção, controle de acesso nas dependências da Clínica; informações turísticas e de localização; realização do cadastro completo; elaboração do contrato de prestação de serviços e emissão de notas fiscais. Elaboração e entrega de certificados de participação.

**7. Momentos de acesso:**

Recepcionista: Na recepção dos professores e durante o evento.

Diretor, Gerente, Supervisor comercial e/ou Assistente administrativo: Na contratação dos professores e palestrantes externos, na elaboração do(s) contrato(s) de prestação de serviços, emissão de notas fiscais e respectivo arquivamento. Na elaboração do certificado de participação, na recepção e durante e após o evento, conforme necessidade do professor/palestrante.

**8. Local de armazenamento dos dados:**

Documento de planilha armazenado e editado diretamente no Sistema interno de armazenamento de dados (pastas virtuais).

**9. Mecanismo para proteção dos dados:**

Para proteção contra acessos externos não autorizados, utilizam-se *firewall* e antivírus com adoção das melhores práticas de segurança de redes.

O *firewall* funciona como filtro entre as estações de trabalho e a *internet*, impedindo/restringindo acessos não autorizados (entre *internet*, LAN – rede interna – e estações de trabalho).

A proteção interna dos dados realiza-se mediante sistemas de controle gerencial de informações, aparelhados com permissões/bloqueios de acesso para cada usuário/funcionário.

Utiliza-se *software* antivírus para controle e prevenção da instalação/execução de *malwares* ou vírus nas estações de trabalho, evitando a abertura de *back doors* (portas de acesso utilizadas por *hackers*) e a instalação de *trojans* (programas maliciosos).

Os sistemas de controle gerencial de informações estão instalados localmente, na sede da Clínica, em computadores aparelhados com servidores *Windows*, cujo acesso dos usuários/funcionários dá-se mediante senhas pessoais (criadas com base em políticas de sequências de sinais fortes que dificultam acessos indevidos).

**10. Situação e forma de inativação dos dados:**

Caso o titular solicite, seus dados são inativados nos sistemas de controle gerencial de informações pelo assistente administrativo, pelo gerente e/ou diretor.