



## **POLÍTICA DE RETENÇÃO E DESCARTE DE DADOS**

TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A.

(“TEM SAÚDE”)

## POLÍTICA DE RETENÇÃO E DESCARTE DE DADOS TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A.

**Documento:** Política Interna

**Revisão:** 3ª Edição

**Elaborado por:** Encarregada de Dados da TEM Saúde

**Responsável:** Joana Lima Rocha

### 1. OBJETIVO DA POLÍTICA

Esta Política faz parte do programa de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) e possui como objetivo estabelecer diretrizes para a retenção e o descarte adequados de dados pessoais coletados e processados pela TEM SAÚDE, a fim de garantir a segurança, integridade, privacidade e conformidade legal dos dados.

### 2. ESCOPO

Esta Política se aplica a todas as informações pessoais coletadas, armazenadas e tratadas pela TEM SAÚDE, em qualquer formato, seja eletrônico ou físico, e deve ser observada por todos os seus colaboradores, principalmente por aqueles que atuam diretamente no processamento das informações coletadas.

Os referidos colaboradores serão pessoalmente responsáveis por ler, compreender e cumprir integralmente as previsões desta Política, aderindo a ela por escrito, por meio da assinatura do Termo de Adesão à Política de Retenção e Descarte de Dados da TEM SAÚDE.

### 3. DEFINIÇÕES

- a. **“Colaborador”**: toda pessoa que atue em nome da TEM Saúde ou sob sua responsabilidade, alocados ou não nas dependências da empresa, incluindo empregados permanentes ou temporários, sócios e diretores, estagiários, jovens aprendizes e profissionais alocados sob vínculo institucional e que exerçam atividades de consultoria relacionados as operações da TEM, conforme diretrizes pactuadas entre as partes em contrato;
- b. **“Parceiro”** são os Clientes da TEM pessoa jurídica que oferecem ou

comercializam os produtos e serviços da TEM para os Clientes pessoa física

- c. **“Credenciado”**: são os fornecedores de bens, produtos e serviços na área da saúde privada e em outras áreas, como bem-estar, no território nacional, com os quais a TEM Saúde estabelece relação comercial e que, em razão disso, fazem parte da Rede TEM.
- d. **“Titular”**: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- e. **Dependente**: é a pessoa física indicada pelo Titular, que tem direito, aos produtos e serviços da TEM;
- f. **“Dado pessoal”**: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- g. **“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;
- h. **“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.
- i. **“Dado anonimizado”**: dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- j. **“Dados cadastrais”**: são as informações pessoais necessárias para que possamos oferecer nossos produtos e serviços, como nome completo, RG e CPF, endereço, telefone e e-mail.
- k. **“Dados financeiros”**: são informações bancárias utilizadas para cobrança e crédito, como número da agência e da conta corrente, número do cartão de crédito etc.
- l. **“Dados da contratação”**: são informações necessárias para concluir o processo de contratação dos produtos e serviços TEM.
- m. **“Dados de Acesso”**: servem para confirmação da identidade do usuário

e englobam, por exemplo, respostas às perguntas que faremos para, de alguma forma, identificá-lo e outras informações de segurança.

- n. **“Dados de Perfil”**: preferências por produtos, serviços e atividades específicas, sendo essas informações fornecidas pelo próprio usuário, ou deduzível a partir da forma como ele usa os produtos e serviços.
- o. **“Informações”**: significam o conjunto dos Dados (dado pessoal, dado pessoal sensível, dados cadastrais, dados financeiros, dados da contatação, dados de acesso, dados de perfil), englobam também informações especialmente importantes para a TEM SAÚDE, referentes a evidências de negócios, contratos, eventos, processos, transações, resultados e atividades que representem direitos ou obrigações, ou que têm valor comercial e precisam ser preservadas de acordo com a lei e/ou procedimento da TEM SAÚDE, nos termos desta Política e demais normativas internas; e,
- p. **“Tabela de Temporalidade”**: significa a tabela que define o período pelo qual as Informações serão armazenadas pela TEM SAÚDE (Anexo 02).
- q. **“Descarte”**: para fins desta política, descarte compreende-se o processo de anonimização dos dados, por meio do qual o dado pessoal é excluído da base de dados, posto que deixa de ser dado pessoal ao sofrer a anonimização;
- r. **“ANPD”**: é a Agência Nacional de Proteção de Dados.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. DPO/ENCARREGADA DE DADOS

A Encarregada de Dados é a responsável por aplicar medidas de controles para o cumprimento desta Política, conforme as diretrizes estabelecidas pela Sociedade quanto à utilização de dados pessoais.

Em resumo, cabe a DPO:

- Desenvolver e manter esta política, garantindo sua conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.
- Oferecer treinamento regular aos colaboradores sobre as políticas e procedimentos de retenção e descarte de dados.

- Supervisionar a implementação e o cumprimento desta política em toda a organização.
- Criar, em conjunto com as outras áreas, orientações e procedimentos para descarte de forma segura dos dados pessoais.
- Sempre que necessário, solicitar informações para as outras áreas quanto ao prazo de retenção de dados.
- Manter atualizada a tabela de temporalidade.

#### 4.2. TI

A área de TI é a responsável por executar e auxiliar nos comandos emitidos pela Encarregada de Dados, o Departamento Jurídico e o RH, bem como qualquer outra área da Sociedade que requeira suporte relacionado aos mecanismos para mitigação de riscos relacionados ao incidente ou vazamento de Informações de dados digitalizados, além de:

- Garantir a implementação de medidas técnicas para proteger os dados durante todo o ciclo de vida, incluindo armazenamento, transferência e descarte/anonimização.
- Monitorar continuamente a segurança dos dados e responder prontamente a quaisquer incidentes de segurança ou violações de dados.
- Coordenar e definir o método mais aplicável e seguro para descarte das Informações, em concordância com as Procedimentos de Descarte indicados nesta Política.
- Gerenciamento do banco de dados, monitorando continuamente para detectar possíveis violação dos dados pessoais decorrente da inobservância da presente Política por parte dos colaboradores.

#### 4.3. DEPARTAMENTO JURÍDICO

- Fornecer orientação sobre as obrigações legais e regulatórias relacionadas à retenção e ao descarte de dados pessoais, dando suporte a DPO.
- Coordenar, junto a DPO, questões legais relacionadas à retenção e ao

descarte de dados, incluindo solicitações de autoridades reguladoras e litígios relacionados à privacidade.

- Analisar, junto aos setores, quais informações são suscetíveis a exigências legais ou processos judiciais.
- Gestão e coordenação das medidas disciplinares em caso de violação dos dados pessoais decorrente da inobservância da presente Política por parte dos colaboradores.

#### 4.4. RH

- Garantir que aos colaboradores recebam treinamento adequado sobre as políticas de retenção e descarte de dados no momento da contratação e nos treinamentos periódicos, sobretudo, a respeito das medidas disciplinares aplicadas em caso de violação.
- Gestão e coordenação das medidas disciplinares em caso de violação dos dados pessoais decorrente da inobservância da presente Política por parte dos colaboradores.
- Coordenar a exclusão segura dos dados de colaboradores que deixam a empresa, de acordo com os procedimentos estabelecidos e tabela de temporalidade.
- Coordenar, junto à TI, a interrupção e eliminação de acesso aos sistemas, banco de dados, conta de e-mail do colaborador desligado.

#### 4.5. GESTORES DAS ÁREAS

Aos gestores de cada área no âmbito da TEM SAÚDE cabe:

- Zelar pela qualidade dos documentos e os dados contidos durante seu ciclo de vida;
- Garantir que os dados dos clientes sejam coletados e utilizados de acordo com as políticas de retenção e descarte de dados;
- Fornecer suporte na identificação e remoção de dados obsoletos ou redundantes, conforme necessário.
- Indicar as Informações de maior relevância de sua área, para monitoramento;

- Atuar na contenção do vazamento de informações classificadas junto ao time de TI.

#### 4.6. COLABORADORES

Os Colaboradores devem cumprir o disposto nesta Política, incluindo, mas não se limitando ao Anexo 01, assim como as leis e regulamentos correlatos. O Colaborador que violar esta Política ou que tenha conhecimento de qualquer violação e deixe de reportá-la, estará sujeito a medidas disciplinares, conforme item 7 desta Política.

### 5. CICLO DAS INFORMAÇÕES

As informações devem ser organizadas com base em quatro estágios: **(i)** coleta; **(ii)** gerenciamento; **(iii)** retenção; e **(iv)** descarte/anonimização.

#### 5.1. COLETA

A TEM Saúde coleta todas as informações compartilhadas pelo titular ao contratar produtos e serviços, como, por exemplo, o preenchimento dos formulários disponibilizados pelos Parceiros, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento ou por meio de nossos parceiros e/ou credenciados e/ou prestadores de serviço.

#### 5.2. GERENCIAMENTO

Após a coleta, as informações entram no estágio de gerenciamento, que tem como objetivo fazer com que tais informações cheguem corretamente àqueles que precisam tratá-las em nome da TEM SAÚDE. Portanto, o processo de busca, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação das informações deve ser o mais adequado ao tipo de informações verificado.

As informações são classificadas de acordo com suas características, para otimizar o seu posterior tratamento e processamento.

É recomendada a retenção em meios eletrônicos, a menos que o documento em papel seja exigido por lei ou regulamentação. Caso seja feita uma cópia eletrônica de uma informação em papel, deve ser

assegurada sua qualidade e sua veracidade, assim como sua segurança para que não seja indevidamente deletada.

A TEM Saúde estipula padrão de acesso segregado aos Colaboradores, que é estabelecido de acordo com as funções por eles desempenhadas. A TEM Saúde realiza o backup dos dados para garantir que as informações não sejam danificadas ou perdidas.

### 5.3. RETENÇÃO

Durante o período de retenção, as informações devem ser armazenadas utilizando-se o nível apropriado de segurança. O prazo de retenção encontra-se determinado na Tabela de Temporalidade (anexo 02), ressalvado prazo determinado pela área responsável em virtude de alteração legal em vigor.

Caso as informações que contenham dados pessoais sejam armazenadas por terceiros, a TEM Saúde deve garantir que o terceiro se comprometa, por escrito, a implementar as medidas de segurança apropriadas, de acordo com a LGPD.

Os colaboradores que tiverem acesso aos dados coletados e retidos pela TEM SAÚDE com as finalidades elencadas nesta Política (Anexo 02) não poderão, em hipótese alguma, fornecer ou repassar os dados e informações coletados e tratados a terceiros sem que haja qualquer motivo fundamentado e com finalidade específica para cumprimento de obrigações previstas em contrato e obrigações legais, devendo ser documentado e observado os requisitos legais.

A Tabela de Temporalidade é documento classificado como de uso restrito, não sendo divulgada fora da estrutura administrativa da TEM SAÚDE, salvo mediante ordem judicial, requisição da ANPD ou auditoria formal previamente agendada.

### 5.4. DESCARTE

Considerando o teor do disposto no artigo 12 da LGPD c/c art. 16 da mesma Lei, após o período de retenção, a TEM SAÚDE realizará a anonimização dos dados, de modo que não seja possível recuperar essas informações,

descartando-as de sua base de dados, preservando apenas informações que perdem a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Após o período de retenção obrigatório, previsto no Anexo 02, a área responsável pela anonimização se compromete a documentar a forma, método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.

A anonimização dos dados ocorrerá conforme cronograma a ser estabelecido pela área de TI e terá até setembro de 2025, 05 anos da entrada em vigor da LGPD, para estar com sua base de dados, cujo prazo de retenção tenha expirado, devidamente anonimizada, observada a tabela de temporalidade no Anexo 02.

O descarte poderá ocorrer em caso de processos físicos ou dispositivo de mídia, respeitadas as formalidades previstos no Anexo 01.

Todo processo de anonimização deverá ser registrado, com geração de evidência mínima contendo: tipo de dado, data da exclusão/anonimização, método utilizado e área responsável. Esses registros serão armazenados por 5 (cinco) anos e estarão disponíveis em caso de auditoria ou solicitação da ANPD.

## 6. PROCEDIMENTOS GERAIS

Cada área da TEM SAÚDE é responsável por analisar, manusear, guardar e descartar as informações que estão sob sua gestão de forma segura, e principalmente as informações com dados pessoais e dados pessoais sensíveis, na forma desta Política.

Dessa forma, todos os documentos contendo dados pessoais deverão ser guardados e manuseados com segurança e cuidado, não podendo ser expostos de maneira indevida e sob responsabilidade de cada área da TEM SAÚDE.

A TEM Saúde reserva-se o direito de acessar e analisar as informações coletadas, retidas, arquivadas, recuperadas ou transmitidas no curso de suas atividades, independentemente da mídia ou local do armazenamento.

A conformidade com esta Política poderá ser objeto de auditoria interna ou externa, sob coordenação da DPO e do Departamento Jurídico. Todas as áreas deverão estar aptas a apresentar evidências do cumprimento dos prazos de retenção e dos procedimentos de descarte aplicados.

## 7. PROCEDIMENTO NO CASO DE VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR PARTE DO COLABORADOR

Qualquer violação a esta Política deverá ser encaminhada a Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, que elaborará a Avaliação de Impacto à Privacidade (“AIP”).

A AIP deverá apurar:

- O tipo de violação;
- Número de pessoas afetadas;
- Natureza e volume dos dados;
- Facilidade da identificação dos titulares; e
- Gravidade das consequências do incidente.

A área de Segurança da Informação, deverá:

- Interromper acessos não autorizados;
- Desativar temporariamente funcionalidades comprometidas;
- Bloquear acessos à base de dados ou rede exposta;
- Isolar sistemas ou servidores afetados;
- Remover os dados vazados de ambientes públicos ou terceiros;
- Registrar e documentar o incidente de forma adequada, visando subsidiar a elaboração da Análise de Impacto do Incidente (AIP) e fortalecer o processo de lições aprendidas;
- Apoiar, sempre que aplicável, a investigação forense do incidente, colaborando na identificação da causa raiz e na coleta de evidências;
- Conduzir todas as ações em alinhamento com os times de Privacidade e Jurídico, especialmente em casos que envolvam dados pessoais;
- Aplicar correções (patches) em sistemas vulneráveis;

Constatada a violação de confidencialidade daquelas informações, e dentro do prazo legal, a TEM Saúde deverá notificar a ANPD e os titulares dos dados violados, se for o caso.

Caso a avaliação e ciência da extensão do incidente não consiga ser verificada em menos de 72 horas, o incidente deverá ser notificado em fases.

## 7.1. DA RESPONSABILIDADE DO COLABORADOR

Caso o Colaborador viole esta Política ou tenha conhecimento de qualquer violação e deixe de reportá-la, estará sujeito às seguintes medidas disciplinares:

### a. Advertência Verbal:

Em casos leves de descumprimento da política de retenção de dados.

### b. Advertência Escrita:

Se o descumprimento persistir ou se o caso for mais grave, documentando o incidente e fornecendo orientações claras sobre as expectativas de conformidade.

### c. Suspensão Temporária:

Em casos de reiteração ou casos mais sérios de violação desta política, devendo o colaborador ser afastado de suas responsabilidades enquanto o incidente é investigado.

### d. Treinamento Adicional:

Podendo ser aplicado em conjunto com medidas disciplinares, caso seja apurado que tratar-se de gap de comunicação interna, com vistas a garantir que o colaborador entenda completamente as políticas de retenção de dados e as consequências do descumprimento.

### e. Demissão:

Em situações extremas em que o descumprimento da política de retenção de dados resulta em danos significativos para a TEM Saúde, seus clientes ou para a conformidade legal, sobretudo se configurar reiterada insubordinação, improbidade, ato de indisciplina ou insubordinação, nos termos da legislação trabalhista.

### f. Responsabilização Legal:

Em casos de violação grave das leis de proteção de dados, que culmine em prejuízos de ordem reputacional e/ou financeira da TEM Saúde.

A violação será apurada conjuntamente pelos setores de DPO, Departamento Jurídico e RH, que avaliarão a extensão do dano, garantindo que a sanção seja aplicada de forma consistente, justa e proporcional à gravidade do descumprimento.

## 8. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política será revisada anualmente ou sempre que houver alteração normativa ou procedimental relevante, cabendo à Encarregada de Proteção de Dados Pessoais propor a nova redação à Diretoria.

Caso surja alguma dúvida, a Encarregada de Proteção de Dados Pessoais deverá saná-las, com apoio do Jurídico ou TI, conforme o caso.

## ANEXO 01: ORIENTAÇÕES DE RETENÇÃO E DESCARTE

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Procedimento de Retenção, não exaustivo</b>
<b>Dados Pessoais/ Informações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retenção enquanto previsto na Tabela de Temporalidade ou conforme indicado pelas áreas de DPO e Jurídico;</li> <li>• Retenção observando as medidas adequadas de segurança e proteção para os dados, que inclui controles de acesso e monitoramento de atividades, conforme procedimentos gerais previstos na presente política.</li> <li>• Ao final do período de retenção previsto na Tabela de Temporalidade, os dados serão anonimizados pela Área Responsável.</li> </ul>
<b>Formato do Documento</b>	<b>Detalhes sobre o Procedimento de Descarte</b>
<b>Informações em formato eletrônico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as Informações mantidas em meio eletrônico, ao final do Período de Retenção, devem passar por processo de anonimização, de modo que seja estendido a todas as suas versões (inclusive versões anteriores, preliminares e/ou incompletas) e cópias (incluindo cópias de segurança e cópias de preservação), inclusive seu backup.</li> <li>• Caso a Informação também seja mantida em dispositivo de mídia (tais como dispositivos SSDs e USBs, pendrives, CDs e DVDs), o descarte deste pode ser realizado por desmagnetização (técnica irreversível em que o disco rígido é exposto a campo magnético com intensidade superior à sua blindagem) ou destruição física (podendo esta ser efetuada por desintegração, esmagamento, trituração ou derretimento).</li> <li>• A TEM Saúde poderá implementar fragmentadoras específicas para destruir CDs/DVDs, mas estes também podem ser quebrados pelo Colaborador manualmente. O descarte de pendrives, SSDs e USBs, por sua vez, deve ocorrer por meio de softwares de exclusão de arquivos, seguida por sua destruição física, por qualquer ferramenta apropriada a ser fornecida e/ou informada ao Colaborador.</li> <li>• Os resíduos de materiais de dispositivos de mídias devem, após a eliminação de toda Informação, ser descartados em lixos destinados especificamente à reciclagem de tais materiais.</li> <li>• Os dados mantidos em dispositivos de mídias podem ser transferidos para o formato eletrônico, desde que estes sejam submetidos a anonimização.</li> </ul>
<b>Informações em formato físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A forma mais segura e ecologicamente correta de descartar Informações físicas é por meio de contratação de empresa especializada para tal descarte. Caso a TEM Saúde opte por realizar internamente, o descarte deve ser feito através da utilização de triturador de papel e posterior reciclagem dos resíduos.</li> <li>• O papel devidamente triturado deve ser descartado em lixos destinados especificamente à reciclagem de papeis, de forma a evitar qualquer possibilidade de recuperação das Informações.</li> <li>• As informações físicas podem ser transformadas em formato eletrônico, desde que estas sejam submetidas a anonimização.</li> </ul>

Quando da ocorrência, a área responsável pelo descarte ou anonimização deve documentar a forma pela qual os dados foram excluídos da sua base.

## ANEXO 02: TABELA DE TEMPORALIDADE

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
Atendimento	Nome completo, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, endereço, grau de parentesco (do dependente) e gravação de voz (no caso de ligações telefônicas)	CRM Zendesk, IntegrAll Painei, Sistem, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen	Execução do contrato	Prestação do serviço	Compartilha com o Credenciado/Parceiro para execução do contrato, com cláusula contratual entre ambos prevendo a responsabilidade e dever de observância as normativas relacionadas à LGPD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
Atendimento - Backoffice	Nome completo, CPF, gênero, telefone, e-mail, endereço, e número da solicitação (ticket)	CRM Zendesk, IntegrAll, Painei, Sempre, Sistem, Teams, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen	Execução do contrato	Prestação do serviço	Compartilha com o Credenciado/Parceiro para execução do contrato, com cláusula contratual entre ambos prevendo a responsabilidade e dever de observância as normativas relacionadas à LGPD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
Atendimento – Qualidade	Nome completo, CPF, data de nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço	CRM Zendesk, IntegrAll, MetaBase (consulta de dados dos clientes), Reclame Aqui e Plataforma do Procon, Painel, Sempre, Planilha de Extrato de Reclamações, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen	Execução do contrato	Prestação do serviço	Utiliza os dados constantes no banco de dados, cuja coleta foi obtida mediante consentimento, encontrando-se dentro da expectativa do titular. Não compartilha dado com nenhum setor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor.</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
Atendimento – rede de prestadores	Nome completo, CPF, data de nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço	CRM Zendesk, IntegrAll, Sistem, Painel, Sempre, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen	Execução do contrato	Prestação do serviço	Dado circula entre Credenciado/Parceiro e TEM SAÚDE para execução do contrato, com cláusula contratual entre ambos prevendo a responsabilidade e dever de observância as normativas relacionadas à LGPD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
Implantação	Nome completo, CPF, data de nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço.	Painel, Sempre, Sistemas, nuvem, SFTP e rede, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen.	Execução do contrato	Prestação do serviço	Área que integra fornecedores e clientes. Não compartilha dado com nenhum setor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
Produtos	Nome completo, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, endereço, número do cartão, classificação do beneficiário (Titular ou Dependente), tipo de plano (Individual ou Familiar), e número onix (número interno/ sistêmico da TEM Saúde para cada	Rede	Execução do contrato	Validação de faturamento	Recebe dados dos fornecedores sobre a utilização dos serviços pelos clientes TEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
Marketing	Primeiro Nome, sobrenome, CPF, data de nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço, número do cartão, classificação do beneficiário (Titular ou Dependente), tipo de plano (Individual ou Familiar), e número onix (número interno/ sistêmico da TEM Saúde para cada operação com referência a um Parceiro)	Linkeding Ads e LinkedIn	Consentimento do titular	Legítimo interesse apoio e promoção de atividades do controlador	Utiliza os dados constantes no banco de dados, cuja coleta ocorreu mediante consentimento para promover ações conforme finalidade pela qual coletou os dados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo de retenção enquanto ocorrer a relação ou até a revogação do consentimento.</li> <li>• Situações que fugirem à regra, devem ser analisadas caso a caso, com elaboração de Relatório de Impacto à Privacidade.</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
Comercial	Nome completo, CPF, data nascimento, e-mail, celular, data adesão, data de cancelamento da adesão, número cartão TEM, valores e medicamentos, quem utiliza o produto (titular ou dependente)	Rede COMERCIAL Z:\	Execução do contrato	Prestação do serviço	Utiliza os dados constantes no banco de dados, cuja coleta foi obtida mediante consentimento para promove ações conforme finalidade pela qual coletou os dados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de armazenamento: 5 anos após o fim da relação com o Titular, conforme previsto no Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
Financeiro	Nome completo, CPF, Data de Nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço, número do cartão TEM, vigência, data de inclusão, status do cartão, e dados sobre a compra informados por relatórios pelos Gateways de pagamento	Nuvem, Dropbox e Gateways de pagamentos	Execução do contrato	Prestação do serviço e recebimento de pagamento pela prestação do serviço	Dado circula entre Credenciado, Parceiro e TEM SAÚDE para execução do contrato, plena prestação de serviço, com cláusula contratual prevendo a responsabilidade e dever de observância as normativas relacionadas à LGPD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período mínimo de retenção: 5 anos, conforme art. 195 e 174 do Código Tributário Nacional.</li> <li>• Para outras finalidades, 10 anos (prescrição geral).</li> <li>• Após o período de retenção, a área de TI realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
TI – área de dados e operação	Nome completo, CPF, telefone, e-mail, endereço, e identificador externo	Nuvem, SFTP e Servidor de Processamento, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen, sempre, painel	Execução do contrato e consentimento do titular	Prestação do serviço	Acesso ao banco de dados sem compartilhamento com outras áreas ou terceiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como boa prática, o período de retenção dos documentos deve ser definido com base no conteúdo desses documentos (societários, trabalhistas, fiscais, contábeis, contratuais e outros). Na ausência de período de retenção específico definido por lei, o prazo de prescrição geral é de 10 anos.</li> <li>• Após o período de retenção, o setor realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
TI – dados	Nome completo, CPF, Data de Nascimento, telefone, e-mail, endereço e dados financeiros	Nuvem e SFTP, appointment, backoffice, pme-whitelabel, checkout, tempay, temzen, sempre, painel	Execução do contrato	Prestação do serviço	Acesso ao banco de dados sem compartilhamento com outras áreas ou terceiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ausência de período de retenção específico definido por lei, o prazo de prescrição geral é de 10 anos.</li> <li>Após o período de retenção, o setor realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>
TI – cross	Nome completo, CPF, Data de Nascimento, telefone, e-mail e endereço	Nuvem	Execução do contrato	Prestação do serviço e melhoria no atendimento	Acesso ao banco de dados sem compartilhamento com outras áreas ou terceiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ausência de período de retenção específico definido por lei, o prazo de prescrição geral é de 10 anos.</li> <li>Após o período de retenção, o setor realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

SETORES DA TEM SAÚDE	DADOS PESSOAIS TRATADOS	LOCAIS DE ARMAZENAMENTO	HIPÓTESE DE TRATAMENTO (Base legal)	FINALIDADE	CAMINHO	RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO
RH	<p>Nome, data de nascimento, telefones, e-mail, grau de instrução, estado civil, raça/cor, deficiente físico, dados vínculo empregatício anterior, informações sobre aposentadoria, dados do vínculo, trabalhista, dados bancários, dados para desconto em folha de pagamento, dados dos dependentes (nome, data de nascimento, grau de parentesco, CPF, relação de dependência), RG, CPF, extrato do CNIS, título de eleitor, certidão de nascimento (para solteiros ou em união estável), certidão de nascimento + união estável (para união estável), reservista ou certificado de dispensa (homens), comprovante de endereço com cep, comprovante de escolaridade, certidão de casamento (quando estado civil casado), certidão de casamento com averbação do divórcio ou separação (quando estado civil divorciado ou separado)</p>	<p>Rede</p>	<p>Obrigação legal ou regulatória e consentimento do titular</p>	<p>Contratação de colaboradores, tratamento compartilhado de dados necessários à gestão do benefício de seguro de vida, campanhas de marketing e de bem-estar, e realização de eventos.</p>	<p>Compartilhamento com Órgãos para cumprimento de obrigação regulatória.</p> <p>Dados disponíveis para acesso de outras áreas internas, para promoção da gestão de benefícios aos colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 2 anos a tempo indeterminado, a depender do dado e a finalidade.</li> <li>• Exemplo: contrato de trabalho, como tais documentos são importantes para a comprovação de tempo de serviço (art. 603 CLT) recomenda-se sua guarda por tempo indeterminado.</li> <li>• Após o período de retenção, o setor realizará a anonimização dos dados, documentando o método e o processamento pelos quais os dados saíram da sua base, e se tornaram dados anonimizados.</li> </ul>

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA  
HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Item Modificado	Motivo	Data
01	N/A	Criação do Documento	20/08/2024
02	Inclusão de cronograma para anonimização; reforço das responsabilidades das áreas e penalidades para colaboradores; atualização da definição de descarte; inclusão da rotina de revisão periódica.	Alteração no processo	14/05/2025
03	Layout	Revisão anual sem alteração de conteúdo.	24/06/2026

RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO

RESPONSÁVEL	ÁREA	DATA
ELABORAÇÃO	Área de Privacidade	14/05/2026
REVISÃO	DPO	14/05/2026
APROVAÇÃO	Comitê de Segurança da Informação e Privacidade	24/06/2026