

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO

Essa versão da nossa Política de Privacidade foi atualizada a partir de 01/08/2025.

### INTRODUÇÃO

A TAG ASSISTÊNCIA LTDA, está comprometida com a proteção de dados e informações pessoais que são compartilhados pelos usuários. Essa política estabelece normas para o tratamento de dados pessoais tais como a sua coleta, uso, armazenamento, compartilhamento, suspensão e exclusão e garantia da segurança e da privacidade do titular dos dados pessoais, tratados no âmbito das relações entre a TAG Assistência e o Assistido, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

### DEFINIÇÕES

**SERVIÇOS:** são os produtos e/ou outras atividades que serão fornecidos ou realizados pelo ou em nome do OPERADOR para o CONTROLADOR, nos termos do contrato escrito ou tácito.

**COLABORADORES:** qualquer empregado, funcionário, inclusive subcontratados ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerados ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das partes e que tenha acesso aos dados pessoais.

**DADOS PESSOAIS:** a lei brasileira define “dado pessoal” como todo aquele que se refira a uma pessoa física identificada ou identificável. Na prática, a expressão compreende todo dado que permite identificar uma pessoa ou que possa identificar, como por exemplo: nome, CPF, nº de identidade, fotografia, dentre outros. Além disso, os dados pessoais podem ser sensíveis ou não.

**DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS:** um dado pessoal sensível é aquele que se refere 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 vinculado a uma pessoa natural, são dados onde deve ter mais atenção e extremo cuidado, pois podem causar prejuízos a vida do titular dos dados pessoais.

**DADOS ANONIMIZADO:** dado relativo ao titular dos dados, que por meio técnico ocorreu sua alteração para um dado que não possa ser identificado. Aos dados anonimizados não se aplica a Lei Geral de Proteção de Dados;

**DADOS PSEUDONIMIZADOS:** são dados anonimizados, porém, conforme estipulado na lei, estes têm a possibilidade de serem revertidos novamente a dados pessoais, utilizando exclusivamente meios próprios, com esforços razoáveis, e que leve em consideração fatores objetivos como o custo e o tempo necessário para o processo de reversão de acordo com as tecnologias disponíveis, nestes casos é aplicado a LGPD.

**TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:** são todas as operações realizadas com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão,

distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

**INCIDENTE(S):** qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano acidental, ilegal ou não autorizado que envolva dados pessoais;

**TITULAR DOS DADOS PESSOAIS:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento. São as pessoas que os dados estão sendo tratados pela TAG Assistência. Exemplos: pessoas que naveguem em seu website, portais, redes sociais, sendo esses: assistidos, colaboradores, prestadores de serviços parceiros dentre outros.

**AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:** o controlador e o operador;

**CONTROLADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, nesse caso é a TAG Assistência;

**OPERADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. É a empresa ou pessoa que, por autorização da TAG Assistência irá fazer o tratamento dos dados pessoais do titular (assistido, colaborador);

**SUBOPERADOR:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que auxilia o operador a realizar o tratamento de dados com autorização do controlador;

**ENCARREGADO (DATA PROTECTION OFFICER DPO):** possui a função de encaminhar as soluções técnicas para as demandas apresentadas, de atuar orientar os colaboradores de seus deveres com os dados pessoais e de implementar projetos e treinamentos internos para ensinar o grupo a atuar em consoante com a lei. Ainda, é ele que comunica ao titular sobre seus direitos e elucida as dúvidas decorrentes da referida lei e que se comunica com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD);

**AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD):** órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da LGPD no território brasileiro;

**COOKIES:** são arquivos de informação que são armazenados no computador ou dispositivos móveis através do navegador de internet (browser). Estes arquivos permitem que, durante um período de tempo, um website “se lembre” das ações e preferências registradas em nome do Usuário. O uso de cookies existe para que o Usuário, ao regressar a um website que já visitou, não tenha, em princípio, que indicar novamente as suas preferências de navegação (idioma, fonte, forma de visualização, etc.). Os cookies podem ser persistentes ou de sessão;

**COOKIES PERSISTENTES:** permanecem no computador do usuário mesmo após fechar a sessão ou até a sua exclusão;

**COOKIES DE SESSÃO:** expiram quando o usuário fecha o navegador;

**TERMO DE CONSENTIMENTO:** documento que coleta manifestação favorável ao tratamento dos dados pessoais para finalidades;

Qualquer termo que não tenha sido mencionado neste documento pertinente a LGPD pode ser encontrado dentro da referida lei.

### **OBRIGAÇÕES DA TAG ASSISTÊNCIA**

A TAG Assistência como o controlador dos dados do titular possui o compromisso conforme a Lei 13709/2018, em relação ao trato dos dados pessoais que estiverem nas prestações dos serviços contratos pelo titular dos dados pessoais, tais como:

- a) Adotar medidas técnicas que garantem a segurança e privacidade dos dados pessoais;
- b) Livre acesso do titular dos dados pessoais aos seus dados por meio de comunicação direta com a TAG Assistência, para solicitar seus direitos, tal como o simples acesso aos seus dados pessoais, alteração, exclusão, suspensão ou portabilidade de seus dados.
- c) Integridade dos dados pessoais, ou seja, garante que os dados pessoais não serão modificados por nenhum meio de processo eletrônico.

### **COLETA DE DADOS PESSOAIS**

A coleta de dados pessoais é necessária para que a TAG Assistência ofereça serviços e funcionalidades adequados às necessidades do titular, bem como para personalizar serviços, fazendo com que sua experiência seja a mais cômoda e satisfatória possível.

Ao solicitar dados pessoais e dados pessoais sensíveis, a TAG Assistência poderá solicitar o consentimento do titular dos dados pessoais, seguindo e cumprindo as obrigações legais e regulatórias.

A utilização de todo e qualquer website e/ou aplicativos desenvolvidos pela TAG Assistência, não implica necessariamente a disponibilização de dados pessoais.

No entanto, se o usuário pretende contatar a TAG Assistência para qualquer tipo de solicitação, seus dados poderão ser solicitados, através de formulário eletrônico, no caso do site e outro meio de coleta dependendo da forma de contato.

Quando os dados coletados forem de menores de idade é imprescindível a obtenção do consentimento inequívoco e informado de um dos pais e por se tratar de dados sensíveis serão protegidos e atenderão as necessidades de privacidade da criança.

Em atendimentos presenciais, para dar entrada as solicitações e atendimentos, é necessário, igualmente, o fornecimento de dados pessoais, que serão coletados por um atendente responsável ou parceiro credenciado, que realizará o registro das informações em sistema cadastral.

Os dados pessoais solicitados devem ser informados para que seja possível dar sequência ao seu pedido ou atendimento. Outros dados pessoais e dados pessoais sensíveis poderão ser solicitados, em seguida, de acordo com o atendimento selecionado.

Os dados coletados em quaisquer contratos celebrados pelo titular com a TAG Assistência serão apenas para cumprir o ato e não terão outra finalidade senão essa.

### **UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O CONTROLADOR é a TAG Assistência, entidade responsável pelo tratamento dos dados dos titulares de dados pessoais ou por seu encaminhamento às empresas contratadas designadas para o tratamento dos dados denominados de OPERADOR.

Os dados pessoais coletados, serão tratados para efeitos da prestação que foi contratada ou para cumprimento de contrato de trabalho, incluindo gestão dos sistemas e demais serviços, auditoria e melhoria contínua dos mesmos, podendo ser relacionados com os dados de demais parceiros da TAG Assistência que possuam o mesmo objetivo.

### **COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

Ocorrerá a transmissão e comunicação dos dados pessoais entre os departamentos da TAG Assistência, com acesso de colaboradores designados, sempre que necessário, para possibilitar a melhor experiência e atendimento à necessidade do usuário.

A TAG Assistência poderá transferir e/ou compartilhar com terceiros os dados pessoais tratados sempre que necessário para cumprir seus deveres com seus assistidos conforme a prestação de serviço contratada ou à luz da lei aplicável, no cumprimento de obrigações legais/ordens judiciais, por determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou de outra autoridade de controle competente.

Para garantir a privacidade e segurança na transmissão dos dados pessoais será utilizado a criptografia com SSL (Secure Sockets Layer) de todas as informações trocadas via internet.

### **CONFIDENCIALIDADE**

A TAG Assistência obriga-se a proteção, confidencialidade e sigilo de todos os dados pessoais, informações ou quaisquer dados que tenham acesso.

A TAG Assistência obriga-se e garante a confidencialidade de seus colaboradores, administradores ou prepostos junto a todos os dados pessoais ou informações sobre esses que tenham ou tiveram contato em virtude de suas obrigações junto a TAG Assistência, ainda não podendo divulgá-los, utilizá-los, reproduzi-los tanto na íntegra quanto parcialmente para fins diversos de sua finalidade estipulada.

### **TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

A TAG Assistência não aluga, vende e tampouco disponibiliza dados a terceiros com a finalidade de permitir qualquer comercialização fora do objeto disposto em contrato e termo de consentimento do

assistido, mas informa que seus dados poderão ser transferidos e mantidos em ambiente fora do seu município, estado ou país onde as leis de proteção de dados podem ser diferentes das vigentes no Brasil, mas asseguram grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018. A TAG Assistência toma todas as medidas razoavelmente necessárias para garantir que os dados sejam tratados de forma confiável, segura e de acordo com esta Política de Privacidade.

### **CONSERVAÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Os dados são conservados pelo período estritamente necessário para cada uma das finalidades descritas acima e/ou de acordo com prazos legais vigentes, sem interferir no legítimo interesse da TAG Assistência.

Em caso de litígio pendente, os dados podem ser conservados até o trânsito em julgado da decisão. Adicionalmente, a TAG Assistência afirma que manterão em funcionamento todos os meios técnicos ao seu alcance para evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado e apropriação indevida dos dados pessoais de seus titulares dos dados pessoais.

Em qualquer caso, circulando os dados em rede de internet aberta, não é possível eliminar totalmente o risco de acesso e utilização não autorizados, pelo que o titular de dados pessoais/usuário deverá programar medidas de segurança adequadas para a navegação no website.

### **COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES**

A TAG Assistência recebe e armazena dados dos seus usuários mediante a utilização de cookies. A maioria dos programas de navegação está definida para aceitar cookies automaticamente, embora seja possível configurar o navegador para recusar todos os cookies, ou para indicar quando um cookie será enviado.

Quando o cookie é aceito, em uma próxima visita ao website da TAG Assistência o servidor de Internet reconhecerá o computador ou dispositivo móvel do usuário.

O website utiliza cookies persistentes e de sessão. Os cookies persistentes podem ser removidos seguindo as instruções do arquivo de ajuda do navegador de Internet do usuário.

## **FINALIDADE DE USO DOS COOKIES PELA TAG ASSISTÊNCIA**

Há alguns tipos determinados de cookies que são utilizados no website da TAG Assistência, sendo eles:

**Cookies essenciais/estritamente necessários:** esses cookies são essenciais para o funcionamento do Site da TAG Assistência. Eles geralmente são definidos apenas em resposta a ações feitas pelo usuário, o que equivale a uma solicitação de serviços, como definir preferências de privacidade, efetuar login ou preencher formulários. Esses cookies não identificam o usuário. De qualquer forma, se preferir, o usuário pode configurar seu navegador para bloqueá-los ou alertá-lo sobre esses cookies. Contudo, isso pode afetar o funcionamento do Site da TAG Assistência ou de parte dele.

**Cookies Funcionais:** esses cookies ajudam a lembrar das configurações que o usuário selecionou, proporcionando o fornecimento de funcionalidades e personalização aprimoradas. Eles podem ser definidos pela TAG Assistência ou por provedores contratados, cujos serviços são adicionados às páginas. Se o usuário não aceitar esses cookies, algumas ou todas essas funcionalidades podem não funcionar corretamente.

## **TECNOLOGIAS DE RASTREABILIDADE – SINALIZADORES DA WEB**

É utilizado uma tecnologia de software designada por sinalizadores da web (também conhecidos por web bugs, clear gifs ou pixels) para prestar apoio na compreensão de quais são os conteúdos eficazes, por exemplo, mediante a contagem dos Usuários que visitaram determinadas páginas.

Os sinalizadores da web consistem em pequenos gráficos com um identificador único, cuja função é semelhante aos cookies, e que são utilizados para que se possa saber se determinado conteúdo é visualizado. Ao contrário dos cookies, que são armazenados no computador do usuário, os sinalizadores da web estão invisivelmente embutidos páginas da web.

A TAG Assistência pode assim correlacionar os dados recolhidos pelos sinalizadores da web com outros dados já recolhidos.

## **DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Nos termos da legislação aplicável, o titular do dado poderá a qualquer tempo solicitar o acesso aos dados que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, eliminação ou a limitação de uso do dado pessoal, a portabilidade dos seus dados, ou ainda opor-se ao seu tratamento, exceto nos casos previstos em lei. Poderá exercer estes direitos mediante pedido através do nosso canal de Requisição de dados do titular com o encarregado dos dados (DPO) através dos meios de comunicação informadas no nosso site.

## **PÁGINAS DE TERCEIROS**

Através de seu website, a TAG Assistência disponibiliza conexão para websites de terceiros, os quais estão sujeitos a Políticas de Privacidade independentes. Esta Política de Privacidade de Dados e Uso de Cookies não se aplica a tais websites, e não nos responsabilizamos pela forma como os dados dos usuários são tratados por parte dos referidos terceiros.

## **CONTEÚDO DO SITE E SUA UTILIZAÇÃO**

Todo o conteúdo existente no [www.TAG.com](http://www.TAG.com) é de propriedade da TAG Assistência e sua reprodução – total ou parcial – para uso comercial, editorial ou até mesmo a republicação na internet, que deve ser feita de forma autorizada e obrigatoriamente citando a fonte e incluindo o link do site para o conteúdo original (lei 9.610/98). Fica permitida a utilização do conteúdo para trabalhos escolares, desde que não sejam republicados em qualquer mídia.

## **RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS**

Caso tenha qualquer dúvida relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais e com os direitos que lhe são conferidos pela legislação aplicável e, em especial, referidos nesta Política, serão atendidas pelo Encarregado de dados (DPO) através dos meios de comunicação informadas no nosso site.

## **ALTERAÇÕES DESSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A atual versão da Política de Privacidade foi formulada e atualizada pela última vez em 01 de julho de 2025.

A TAG Assistência reserva o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer tempo, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nosso site ou em âmbito legislativo. Recomendamos que você a revise com frequência.

**TAG Assistência**