

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

SUMÁRIO

1. Definições	2
2. Apresentação	3
3. Objetivos	4
4. Ouvidoria e contato do DPO	4
5. Da coleta das informações	4
6. Da utilização das informações	5
7. Das bases legais para o tratamento de dados pessoais	6
8. Do compartilhamento das informações	6
9. Do sigilo e segurança das informações	7
10. Da utilização de <i>cookies</i>	8
11. Dos direitos do titular	9
12. Legislação e atualizações	10

1. Definições

Anonimização: processo por meio do qual o dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, considerados os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento.

Compartilhamento: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

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

Cookies: arquivos ou informações que podem ser armazenados em dispositivos quando ocorre a visita à websites ou outros serviços online da Aqquer.

Dado pessoal sensível: categoria especial de dados pessoais referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos à pessoa natural.

Dado pessoal: qualquer informação relacionada a pessoa natural, direta ou indiretamente, identificada ou identificável.

DPO: *Data Protection Officer* ou encarregado de proteção de dados, indicado pelo controlador para atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento dos dados pessoais em nome do controlador.

Titular: pessoa natural a quem se refere os dados pessoais, tais como antigos, presentes ou potenciais clientes, colaboradores, contratados, parceiros comerciais e terceiros.

Tratamento: 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.

2. Apresentação

A AQQUER - ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 30.902.499/0001-93, com sede na Rua Barão de Melgaço, 2754 Ed.Work Tower, 4º Andar - Sala 406 - Centro Sul, CEP 78.020-800, na cidade de Cuiabá, no estado de Mato Grosso, entende como extremamente relevantes os registros eletrônicos e os dados pessoais deixados por você ("Titular") na utilização dos diversos sites e serviços oferecidos por nós, servindo a presente Política de Privacidade para regular, de forma simples, transparente e objetiva, quais dados pessoais serão obtidos, assim como quando e de qual forma eles poderão ser utilizados.

De forma objetiva, você encontrará nesta política:

- os tipos de dados pessoais que podemos coletar sobre você;
- como utilizamos esses dados;
- com quem seus dados podem ser compartilhados;
- seus direitos como titular de dados;
- as precauções que são tomadas para manter suas informações seguras e confidenciais;
- a forma como nosso *site* utiliza *cookies*.

Respeitando os princípios do livre acesso, transparência e segurança, reiterasse o direito de todos clientes da Aqquer - Administradora De Benefícios Ltda ao acesso à esta Política de maneira facilitada, bem como o treinamento, conscientização e atualização das políticas e procedimentos voltados à proteção de dados, com clientes internos como colaboradores, dirigentes e terceiros.

AQQUER - ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA.

THIAGO SANTOS FERREIRA

ENCARREGADO DE DADOS

3. Objetivos

Estabelecer as diretrizes e responsabilidades da Aqquer – Administradora de Benefícios que assegurem e reforcem o compromisso da administradora com o cumprimento das legislações de proteção de dados aplicáveis.

Descrever as regras a serem seguidas na condução das atividades realizadas pela Aqquer no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, internos e externos, bem como as suas responsabilidades, que assegurem a conformidade com a legislação de proteção de dados aplicáveis, em especial, à LGPD.

4. Ouvidoria e contato do DPO

Sede na Rua Barão de Melgaço, 2754 Ed.Work Tower, 4º Andar - Sala 406 - Centro Sul, CEP 78.020-800, na cidade de Cuiabá, no estado de Mato Grosso

Encarregado: Thiago Santos Ferreira – Contato: (65) 3624-4416 – E-mail: encarregado@aqquer.com.br

Acesso à Ouvidoria através do portal do usuário no link:

<https://aqquer.com.br/site/portal-da-privacidade/>

5. Da coleta das informações

A Aqquer – Administradora de Benefícios para fins da realização de suas atividades, utiliza dados pessoais fornecidos pelos seus clientes no momento do seu cadastro/adesão ao plano de saúde, por exemplo, bem como durante a execução dos serviços contratados, podendo também coletar informações de forma automatizada, através de acessos realizados pelo cliente ao nosso site institucional disponibilizados.

Os principais métodos de coleta de dados pessoais utilizados pela Administradora, são:

- I. Documentos originais do titular, ou cópias;

- II. E-mails, aplicativos de mensagens, correspondências, currículos, processos judiciais;
- III. Logins e senhas para acesso a sistemas, ferramentas, aplicativos e sites;
- IV. Registros de reclamações e sugestões através da Ouvidoria e canais de comunicação;
- V. Anúncios, propagandas e formulários online, além de registros offline em eventos, por exemplo;
- VI. Relatórios e registros de saúde;
- VII. Através dos *cookies*, onde informações podem ser coletadas automaticamente durante o acesso ao nosso site.

As principais informações coletadas através dos métodos acima citados estão relacionadas a:

- I. Informações de contato como número de telefone, endereço, e-mail, sites e perfis de redes sociais;
- II. Informações de login utilizadas para acesso a sites, aplicativos e ferramentas fornecidas pela Aqquer, onde inclui nome de registro (login) e senha em formato criptografado;
- III. Informações demográficas de seu interesse, incluindo data de nascimento, idade ou faixa etária, hábitos e comportamentos online, gênero, localização demográfica e demais de interesse familiar e estilos de vida;
- IV. Informações técnicas sobre equipamentos computacionais ou dispositivos móveis como endereço de IP, localização do dispositivo, tipo e versão de sistema operacional e navegador da web;
- V. Informações sobre como você utiliza nossos sites e serviços, como quais links você clica, páginas e conteúdos que acessa, downloads que realiza, duração da visita em nosso site ou aplicativo, entre outras;
- VI. Sua opinião sobre nossos serviços, disponibilizada voluntariamente através de algum método de pesquisa de satisfação;

- VII. Informações de redes sociais de terceiros que você permite que sejam compartilhadas conosco;
- VIII. Informações financeiras e de pagamento;
- IX. Dados pessoais sensíveis quando houver legítimo interesse ou for necessário processar esses dados por qualquer motivo, nós obteremos seu prévio, expresso e formal consentimento para qualquer processamento que for voluntário. Se processarmos seus dados pessoais sensíveis para outra finalidade, nos apoiaremos nas bases legais de detecção e prevenção de crime e cumprimento da lei aplicável.

6. Da utilização das informações

Veja a seguir, quais são os dados pessoais tratados pela administradora e suas finalidades:

- Dados pessoais: coletamos e armazenamos dados pessoais, como: nome completo, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, sexo, data de nascimento, carteira de trabalho, biometria, para as seguintes finalidades:
 1. Atendimento à legislação e normas complementares (ANS);
 2. Atendimento à legislação e normas tributárias e fiscais;
 3. Atendimento e identificação de clientes;
 4. Cadastro de beneficiários e seus dependentes ao plano de saúde;
 5. Controlar as alterações, exclusões e portabilidade;
 6. Controlar o acesso às dependências físicas na sede da Aqquer – Administradora de Benefícios ;
 7. Controlar os acessos aos sistemas e aplicativos;
 8. Emissões de boletos, faturas e notas fiscais;
 9. Envio de comunicados, correspondências e notícias;
 10. Ofertar novos serviços e produtos;
 11. Para instaurar processos internos e externos;
 12. Registro de reclamações e sugestões através dos canais de comunicação;

- Dados pessoais sensíveis: Podemos tratar dados sensíveis de nossos clientes e seus dependentes, tais como: dados clínicos de saúde, exames médicos, CID de patologias, prontuários médicos, históricos de saúde, dados genéticos, dados biométricos, de raça, religião, orientação sexual, para as seguintes finalidades:
 1. Atendimento à legislação e normas complementares (ANS);
 2. Atendimento e identificação de clientes;
 3. Controlar o acesso às dependências físicas na sede da Aqquer Administradora de Benefícios;
 4. Controle de declaração de saúde.
- Também coletamos alguns dados pessoais que podem incluir imagens de câmeras de segurança ou fotos, para os fins de:
 1. Controle de acesso e de segurança patrimonial;
 2. Apurar responsabilidades e caso de furtos, roubos, extravios e outras informalidades.

O tratamento de dados de menores está condicionado ao consentimento específico dado por um dos pais ou pelo responsável legal, observando os procedimentos disponibilizados pela administradora para tal consentimento.

Para autorizar a utilização dos dados de menores de idade, o responsável deverá conhecer e estar de acordo com as condições previstas nesta política.

7. Das bases legais para o tratamento de dados pessoais

A Aqquer – Administradora de Benefícios respeita estritamente o princípio da legalidade para o tratamento dos dados pessoais de seus clientes, só sendo possível fazê-lo diante do enquadramento em alguma das bases legais previstas na legislação brasileira de proteção de dados pessoais.

Nós, respaldamos o uso e o tratamento de dados pessoais através dos seguintes fundamentos:

- I. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, notoriamente aquelas relacionadas às obrigações fiscais, tributárias e setoriais, estabelecidas pela ANS e Agência de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- II. Execução de contratos ou procedimentos preliminares, necessários para a prestação dos serviços inerentes às atividades da operadora de planos de saúde;
- III. Tutela da saúde, quando o uso dos dados pessoais for essencial para execução de procedimentos médicos ou multidisciplinares, relacionados no Rol de Procedimentos da ANS;
- IV. Proteção da vida e da incolumidade física do titular ou de terceiros, em situações de urgência/emergência;
- V. Exercício regular de direitos em processos judiciais ou administrativos;
- VI. Para atender interesses legítimos do controlador de dados;
- VII. Para proteção de crédito;
- VIII. Mediante consentimento do titular.

8. Do compartilhamento das informações

A natureza das atividades desenvolvidas pela Aqquer exige em alguns casos, que os dados pessoais sejam compartilhados com diversos parceiros externos.

Realizamos tais transferências de dados e compartilhamentos somente quando necessário e aplicando as técnicas de segurança adequadas para minimizar riscos de perda ou vazamento de dados nestas condições.

Desse modo, poderá compartilhar as informações coletadas nas seguintes condições:

- I. Com a Federação e outras Unimed, constituídas ou atuantes em qualquer Estado do Brasil, por meio do Sistema Unimed;
- II. Com empresas parceiras e fornecedores para assegurar a prestação de serviços contratados pelo titular;

- III. Internamente, para realização das atividades e processos pertinentes à Aqquer – Administradora de Benefícios no atendimento ao titular através dos serviços contratados;
- IV. Com entidades bancárias para execução de transações financeiras, como recebimentos, pagamentos e reembolsos;
- V. Com entidades regulatórias como ANS, Conselhos de classe e ANVISA, para fins do cumprimento de leis e/ou regulamentações;
- VI. Com autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros, para a proteção dos interesses das Administradoras em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais e processos administrativos;
- VII. Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição;
- VIII. Com agências de análise de crédito, cobrança de dívidas e serviços financeiros, conforme permitido pela lei aplicável;

9. Do sigilo e segurança das informações

A Aqquer – Administradora de Benefícios utiliza os meios razoáveis de mercado e legalmente requeridos para preservar a privacidade dos dados pessoais que coleta. Dessa forma, adota diversas precauções, em observância às diretrizes sobre padrões de segurança, tais como:

- I. Métodos padrão para criptografar e anonimizar os dados pessoais coletados;
- II. Proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas;
- III. Autoriza acesso à dados e sistemas apenas a pessoas devidamente qualificadas e com finalidade específica;
- IV. Colaboradores e prestadores de serviço que tem acesso à dados pessoais devem se comprometer a manter sigilo absoluto, sendo estabelecido comprometimento através de cláusula específica em contrato para terceiros e Termo de Consentimento para colaboradores;

- V. Rastreabilidade dos acessos à sistemas e ferramentas que utilizem de dados pessoais;
- VI. Divulgação interna de boas práticas para colaboradores e prestadores de serviço no que diz respeito à privacidade e proteção de dados.

A Aqquer – Administradora de Benefícios incentiva e dissemina para seus colaboradores e dirigentes a cultura de segurança da informação e proteção de dados por meio de diversas ações internas e externas.

Embora adote os melhores esforços no sentido de preservar a privacidade e proteger os dados dos titulares, nenhuma transmissão de informações é totalmente segura, de modo que a Aqquer não pode garantir integralmente que todos os dados que recebe ou envia não sejam alvo de acessos não autorizados perpetrados por meio de métodos desenvolvidos para obter informações de forma indevida.

Por esse motivo, nós incentivamos também os titulares a tomarem as medidas apropriadas para se proteger, como, por exemplo, mantendo confidenciais todos os nomes de titular e senhas, sendo certo que tais informações são pessoais, intransferíveis e de exclusiva responsabilidade dos titulares.

10. Da utilização de *cookies*

Cookies são arquivos contendo informações que o seu computador ou celular armazena quando você está visitando *sites* na internet. Por meio dessas interações com o nosso *site*, obtemos e arquivamos estatísticas sobre as atividades de nossos usuários, como as páginas mais visitadas e o tempo gasto em cada seção.

Nosso principal objetivo ao coletar essas informações é poder conhecê-lo um pouco por meio de seus dados e também suas preferências, visando obter dados estatísticos e melhorar o conteúdo do *site* para que você possa aproveitá-lo cada vez mais. Caso deseje, você pode configurar seu programa de navegação na internet para rejeitar a coleta automática dessas informações, ciente de que, caso opte por rejeitar os *cookies*, alguns processos dentro da página podem não responder conforme o esperado.

Abaixo seguem informações referentes aos tipos de *cookies* que podemos utilizar e sua finalidade:

- I. *Cookies* estritamente necessários: são *cookies* necessários para o funcionamento do website e não podem ser desativados do sistema. Em geral, são definidos apenas em resposta às ações tomadas por você que constituam solicitações de serviços, como definir suas referências de privacidade, iniciar sessão ou preencher formulários. É possível configurar seu navegador para bloquear ou alertá-lo em relação a esses *cookies*, no entanto, algumas partes do website não funcionarão. Esses *cookies* denominam-se primários e podem ser permanentes ou temporários, ou seja, sem eles não é possível prestar-lhe os serviços que solicitou.
- II. *Cookies de funcionalidade*: eles permitem que o website se lembre das escolhas que você faz (tais como seu nome de usuário, idioma ou localidade em que se encontra) e forneça funcionalidades melhoradas e mais personalizadas. Esses *cookies* são utilizados para nos lembrarmos se um serviço já lhe foi prestado e para melhorar a experiência global em nossos serviços online, ao recordar as suas referências.
- III. *Cookies de terceiros*: em alguns casos específicos, podemos usar *cookies* fornecidos por terceiros confiáveis onde podem existir conteúdos de serviços, como o Youtube ou o LinkedIn. Tenha ciência de que não controlamos quaisquer *cookies* utilizados por esses serviços; você deve visitar o website dessas entidades terceiras para obter mais informações sobre eles. Outros *cookies* podem ser usados para armazenar decisões ou preferências de modo que não seja constantemente interrompido e questionado ao navegar por este site. Os *cookies* serão armazenados em seu computador pelo seu navegador, e não em nossos servidores. Algumas informações durarão pelo tempo que você estiver online, e outras poderão ser armazenadas por mais tempo em seu navegador, a depender do tipo de *cookie*.

A qualquer momento o titular poderá revogar seu consentimento quanto aos *cookies*, devendo apagá-lo da página da Aqquer, utilizando as configurações de seu navegador de preferência.

11. Dos direitos do titular

Sem prejuízo de outros direitos conferidos pela legislação brasileira aplicável, você tem os seguintes direitos no que se refere aos seus dados pessoais:

- I. Confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- II. Acesso aos dados pessoais tratados por nós;
- III. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- V. Portabilidade de seus dados pessoais a outro prestador de serviço;
- VI. Informações sobre uso compartilhado de seus dados pessoais;
- VII. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento para os tratamentos de dados de pessoas que dependam deste ato;
- VIII. Revogação do consentimento, quando aplicável.

Caso deseje exercer quaisquer direitos elencados acima, você deverá entrar em contato com o e-mail do nosso encarregado encarregado@aqquer.com.br e informar a sua solicitação.

A Aqquer – Administradora de Benefícios armazena e mantém os seus dados pessoais:

- I. Pelo tempo exigido em lei;
- II. Até o término/esgotamento da finalidade de cada tratamento;
- III. Pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da Aqquer – Administradora de Benefícios (por exemplo, durante prazos prescricionais aplicáveis).

12. Legislação e atualizações

Esta política será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018.

Esta política de privacidade poderá ser atualizada a qualquer tempo, pela Aqquer - Administradora De Benefícios Ltda, visando atender a legislação de proteção de dados pessoais, normas regulamentadoras ou alterações técnicas ou administrativas que justifiquem a sua manutenção. Suas novas versões serão disponibilizadas para acesso público, da mesma forma que a política atual.

1. REGISTROS

<i>Documento</i>	<i>Local de arquivo</i>	<i>Modo</i>	<i>Indexação</i>	<i>Prazo</i>	<i>Disposição após arquivamento</i>
Original; cópia ou digitalizado					

2. ANEXOS

Não se aplica.

3. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Revisão</i>	<i>Data</i>	<i>Descrição das Alterações</i>
01	05/02/2024	Primeira versão do documento.

