

Declaro que tenho conhecimento da lei nº 13.709/2018 – lei geral de proteção de dados, que entrou em vigência em agosto de 2020, e autorizo à life empresarial saúde ltda. inscrita no cnpj sob o nº 04.558.034/0001/57, com endereço na avenida indianópolis, nº 1597, bairro indianópolis, cidade: são paulo, estado: são paulo, cep 04063-003, o uso dos meus dados pessoais e assistenciais e de meus dependentes, a título gratuito, para fins de utilização do aplicativo em meu celular para o envio de boletins informativos, notícias e outros comunicados, bem como, para processar o compartilhamento, a transmissão e o armazenamento entre os prestadores de serviços de sua rede credenciada, farmácias, com a agência nacional de saúde suplementar – ans e outros órgãos administrativos ou judiciais, para cumprimento de determinações legais ou judiciais, caso ocorram, para os fins determinados pela lei 9.656/98 e nas normativas da agência nacional de saúde suplementar, tudo conforme nossa política de privacidade.

A presente Política de Privacidade tem o objetivo de assegurar que a LIFE EMPRESARIAL SAÚDE LTDA, sociedade empresária limitada e operadora de planos privados de assistência à saúde, inscrita no CNPJ sob o nº 04.558.034/0001/57, com endereço na Avenida Indianópolis, nº 1597, Bairro Indianópolis, São Paulo – SP, CEP 04063-003, doravante denominada Controlador, se compromete a garantir a privacidade e a proteção de dados pessoais coletados de seu beneficiário e dependentes, doravante denominado Titular, definindo regras sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação das informações pessoais coletadas de Titular durante sua navegação no Portal e Aplicativo, além do registro de suas atividades, de acordo com legislação em vigor, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, nos seguintes termos: 1. TRATAMENTO DE DADOS 1.1. O Controlador fica autorizado a tomar decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, tanto do Titular e, se for o caso, de seus parentes e dependentes, envolvendo operações 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. 1.2. Serão objeto de tratamento os dados a seguir elencados: 1.2.1. Dados cadastrais: Nome, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, sexo, data de nascimento, para as seguintes finalidades: I. Cadastro dos beneficiários dos planos de saúde; II. Controlar as alterações, exclusões e portabilidade; III. Emissão de boletos, faturas e notas fiscais; IV. Emissão da carteira do plano de saúde; V. Controle de autorização de procedimentos e marcação de consultas, exames e cirurgias; VI. Atendimento e identificação do cliente nas unidades de saúde; VII. Registro de reclamações e de sugestões; VIII. Envio de comunicados, correspondências e notícias; IX. Atendimento da legislação e normas complementares (ANS); X. Atendimento da legislação e normas tributárias e fiscais; XI. Controlar o acesso às dependências físicas nas unidades da Unimed João Pessoa; XII. Controlar o acesso aos sistemas e aplicativos disponibilizados; XIII. Controle de cobrança e negativação de inadimplentes junto aos órgãos de proteção de crédito; XIV. Ofertar novos serviços e/ou produtos; XV. Geração de usuários, login e senha para acesso a aplicativos / site; XVI. Utilização em campanhas publicitárias em meios físicos/e/ou mídias sociais. 1.2.2. Dados pessoais sensíveis: dados clínicos e de saúde, exames médicos, radiografias, tomografias, indicação clínica, CID de patologia, código de procedimento, doenças, sintomas, pressão arterial, temperatura corporal, medidas corpóreas, dados biométricos e genéticos, medicações prescritas, tratamentos realizados, histórico de doenças, informações comportamentais, prontuário médico, raça, religião e orientação sexual, para as seguintes finalidades: I. Registrar o

histórico do paciente; II. Controlar o prontuário médico; III. Realizar o atendimento, triagem, anamnese, diagnóstico e prescrições aos pacientes; IV. Aplicar medicações; V. Realizar procedimentos médicos e de enfermagem; VI. Efetuar auditorias de contas médicas; VII. Requisitar medicações, órteses e próteses; VIII. Controlar a participação em programas e projetos de medicina preventiva e de assistência à saúde; IX. Apurar valores e emitir demonstrativos de coparticipação; X. Cadastrar doadoras de leite humano; XI. Dispensação de dietas; XII. Gerar declarações de comparecimento e atestados médicos; XIII. Identificar doenças e/ou agravos; XIV. Notificar a ANVISA sobre incidentes de saúde; XV. Regulação de vagas e liberação de leitos hospitalares.

1.2.3. Imagens de câmeras de segurança ou fotos, para fins de: I. Controle de acesso e de segurança patrimonial; II. Apuração de responsabilidade em casos de furtos/roubos.

1.2.4. Eventualmente ainda poderão ser utilizados dados pessoais em casos de: I. Cumprimento de ordens judiciais e de órgãos de fiscalização; II. Uso em processos administrativos e/ou judiciais

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

1.4. Durante o tratamento de dados pessoais, o Controlador procurará sempre observar os princípios legais que regem as questões de privacidade:

- I. Finalidade: Realizar o tratamento dos dados somente para os fins legítimos, específicos e informados ao titular.
- II. Necessidade: Limitar o tratamento ao mínimo indispensável para a execução das finalidades.
- III. Livre acesso: Garantir ao titular o acesso gratuito e prático sobre a forma e a duração do tratamento de todos os seus dados pessoais sob os cuidados da Unimed João Pessoa.
- IV. Qualidade dos dados: Garantir aos titulares que seus dados armazenados estejam corretos e atualizados, de modo a cumprir adequadamente com as finalidades para as quais se destinam.
- V. Transparência: Fornecer informações claras e precisas a respeito dos tratamentos realizados e dos controladores e operadores de dados, respeitados os segredos comerciais e industriais.
- VI. Segurança: Adotar as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de perda ou divulgação indevida dos mesmos, nos limites técnicos razoáveis e no âmbito de suas responsabilidades.
- VII. Prevenção: Adotar medidas preventivas a fim de diminuir a ocorrência de danos aos dados pessoais tratados;
- VIII. Não discriminação: Recusar-se terminantemente a realizar tratamento de dados pessoais para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;
- IX. Responsabilização e prestação de contas: Demonstrar a adoção de medidas eficazes para a proteção de dados, a fim de comprovar a observância às leis de proteção de dados pessoais.

2. FINALIDADES ESPECÍFICAS E BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DOS DADOS DO TITULAR

2.1. O tratamento dos dados pessoais listados no presente termo tem como finalidade a sua utilização para as seguintes finalidades:

- I. Para a própria contratação – como é uma relação estritamente contratual, em que o CONTRATANTE é o estipulante dos serviços que serão prestados aos titulares dos dados, a correta identificação destes é primordial para a prestação de serviços. Os dados são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da operadora de planos de saúde.
- II. No caso de contratos coletivos, para a comprovação de vínculo entre a pessoa jurídica contratante e o beneficiário e entre o beneficiário titular e os seus dependentes.
- III. Consulta a cadastros de restrição ao crédito, listas de impedidos e assemelhados.
- IV. Para a emissão das carteiras de identificação – com a contratação do plano de saúde; cada beneficiário receberá uma carteira do plano (física e/ou virtual), com um número de identificação específico, que será um dos responsáveis por identificá-lo.
- V. Identificação do

beneficiário – o beneficiário se identificará civilmente e por meio da carteira do plano de saúde, para fazer jus à prestação de serviços, quando de solicitações via telefônica, e-mail, chatbots, aplicativos e outros canais de comunicação disponibilizados pela operadora ou por terceiros por ela contratados, para sua segurança e da operadora. VI. Agendamento de consultas, controle e eventual contato para confirmação ou cancelamento, estudos relacionais a absenteísmo, frequência em serviços de urgência e emergência, uso de serviços de telessaúde, de determinada especialidade, de geolocalização e outros, com o mesmo viés. VII. Para realizar cuidados em saúde; monitorar planos terapêuticos e ou de cuidado; recebimento, análise e estudos de dados recebidos por meio de vestíveis eletrônicos ou monitoramento remoto; estudos de preço e de mercado. VIII. Processo de aferição do valor a ser pago de coparticipações, emissão dos competentes documentos de cobrança (boletos, extratos de utilização/relatórios de utilização) elaboração e confecção da carteira de identificação do plano e quaisquer outros relatórios exigidos pelo CONTRATANTE do plano – pode haver compartilhamento de dados com gráficas e bancos (instituições financeiras), com remessa mínima de dados para alcançar o escopo da atividade. IX. Para os serviços de remoção hospitalar, atenção domiciliar e outros oferecidos pela operadora, que não se confundem com o plano de saúde, ocasiões em serão colhidos dados e alimentados sistemas eletrônicos e formulários específicos para a prestação desses tipos de serviços e prontuários próprios, quando for o caso. X. Alimentação de sistemas informatizados, aplicativos com resultados de exames, laudos, dados de saúde e todas as demais movimentações, solicitações, relacionadas ao contrato de plano de saúde. XI. Laudos médicos e de outros profissionais da área de saúde, de exames e procedimentos – para subsidiar os processos de autorização e quaisquer outros necessários para a execução do contrato de plano de saúde. XII. Auditoria médica e de enfermagem. XIII. Troca de Informações em Saúde suplementar – são finalidades do Padrão TISS – Troca de Informações de Saúde Suplementar: I - padronizar as ações administrativas de verificação, solicitação, autorização, cobrança, demonstrativos de pagamento e recursos de glosas; II - subsidiar as ações da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde; e III - compor o registro eletrônico dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde. XIV. Elaboração do prontuário – as unidades e profissionais de saúde elaborarão prontuários médicos com os dados dos beneficiários. XV. Preenchimento de guias físicas e eletrônicas de solicitação de procedimentos, sua análise/auditoria pré-autorização, armazenamento e estudos relacionados – as quais são remetidas para a operadora, para verificação de conformidade contratual e/ou com o Rol da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e suas Diretrizes Clínicas e/ou Diretrizes de Utilização. XVI. Análises de prontuários para investigação de eventos adversos, segurança do paciente, doenças de comunicação obrigatória, busca de leitos, aquisição de órteses/próteses e materiais especiais, monitoramento de epidemias/pandemias e dados epidemiológicos, análise sobre a prestação de serviços da rede prestadora, otimização de atendimento, conferência de conta, análise da TISS, estudos sobre fraudes e desperdício de recursos. XVII. Todos os dados necessários para os eventos de cobrança e pagamento das mensalidades e coparticipações do plano de saúde, assim como eventuais reembolsos, conforme processo aberto pelo beneficiário. A operadora pode fazer estudos, relatórios, painéis informativos sobre toda a movimentação de receitas e despesas dos planos de saúde. XVIII. Preenchimento da Declaração de Saúde – o beneficiário, em algumas situações, tem de preencher a declaração de saúde informando as doenças e lesões

preexistentes de que saiba ser portador no momento da contratação. Pode gerar imputação de CPT – Cobertura Parcial Temporária, onde são gerados alguns documentos físicos, eletrônicos ou gravações telefônicas. Os dados relacionados a essa finalidade são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da operadora de planos de saúde. XIX. Análise de carência, Cobertura Parcial Temporária, Agravo, Reopção de Agravo – análise dos dados da contratação com emissão de declarações, termos e assemelhados. XX. Contratação do seguro de proteção familiar, cujos dados são repassados para a Seguradora com a qual a operadora firma o contrato. XXI. Viabilização do PEA – Plano de Extensão Assistencial, quando componente da contratação do plano de saúde. XXII. Termo de opção de continuidade – em caso de demissão sem justa causa ou aposentadoria, a empregadora ofertará a permanência em plano de saúde, exclusivamente para inativos ou não, por meio do termo de opção. As informações constantes nesse termo serão conferidas pela operadora junto ao beneficiário e/ou ao contratante, presencialmente, por meio de ligação gravada ou outros. XXIII. Perícia Médica – a operadora pode requisitar que o beneficiário passe por perícia médica, onde serão gerados documentos físicos e/ou eletrônicos e ocasião na qual o médico perito pode pedir exames, laudos e outros documentos relacionados à saúde do beneficiário. Pode gerar imputação de CPT – Cobertura Parcial Temporária, onde são gerados alguns documentos físicos, eletrônicos ou gravações telefônicas. Os dados relacionados a essa finalidade são preenchidos em documentos físicos e/ou eletrônicos, gravações telefônicas e armazenados em sistemas informatizados que dão suporte à rotina operacional da operadora de planos de saúde. XXIV. Biometria – o beneficiário se submeterá ao cadastramento da sua biometria e esta será conferida nos atos de atendimento, para sua segurança e da operadora de plano de saúde. A operadora, ainda, avaliará frequentemente os índices de correção do processo de coleta de biometria junto à rede prestadora, elaborando relatórios, gráficos e análises pertinentes à segurança e prevenção contra fraude. XXV. Visitas comerciais, assistência/programas de assistência à saúde – a depender do produto ou serviço contratado, o beneficiário pode receber visitas em seu endereço residencial informado no ato da contratação e/ou da solicitação. XXVI. Contatos telefônicos, e-mails, carta, contatos presenciais nas unidades de atendimento – são canais regulares de comunicação dos setores: I - comerciais/marketing; II - atendimento ao cliente; III - médicos auditores; IV - enfermeiros auditores; V- ouvidoria; VI - jurídico; VII - atendimento administrativo em geral; VIII - financeiro e cobrança; IX - pesquisa de satisfação do cliente. Em alguns casos, o contato poderá ser feito por empresa terceirizada, sendo encaminhado a esta um mínimo de dados para que o escopo do contato seja alcançado. XXVII. Acesso a dados para solução de demandas requeridas pelo próprio beneficiário ou pelo interlocutor da pessoa jurídica contratante, em seu nome, com compartilhamento com entidades da rede, seguradora e setores internos. XXVIII. Elaboração das contas pelos componentes da rede do plano de saúde (entidades, profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e outros), as quais são abertas, com discriminação de item a item, procedimento a procedimento, assim como o DRG (Diagnosis Related Group), os quais servem como forma de remuneração dos mencionados componentes da rede. XXIX. Envio do SIB (Sistema de Informação de Beneficiários) à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, continente de dados pessoais do beneficiário. XXX. Auditoria de contas – isso permite que a operadora verifique a regularidade do que foi prestado ao beneficiário, para efetuar os pagamentos à rede, como uma forma de zelar pelo cumprimento da lei e da saúde financeira dos planos de saúde. XXXI. Avaliações, estudos, análises, construção de indicadores, levantamento de

custos, sinistralidade, eventos que sejam necessários para a realização da atividade empresarial da operadora de planos de saúde, pagamento de prestadores de serviços (rede e outros), elaboração de orçamentos, estudos e regras contábeis, provisões técnicas e financeiras. XXXII. Para o cumprimento de leis, regulamentos, normas, recomendações, portarias e assemelhados. XXXIII. Para a realização de auditorias de processos – essas auditorias têm por objetivo a melhoria contínua, aprimoramento constante, nas áreas assistencial, de segurança, prevenção de fraude, atendimento ao cliente, ouvidoria, governança, segurança do paciente. XXXIV. Investigação de fraudes, controles de acessos, segurança eletrônica, desenvolvimento de sistemas/algoritmos para otimização dos serviços prestados objetos deste contrato. XXXV. Para uso em defesas administrativas, pré-administrativas, judiciais, respostas a ofícios, intimações, citações ou quaisquer atos oficiais de autoridades, entidades, órgãos públicos. XXXVI. Para instauração/condução de ações judiciais, processos administrativos, ofícios a entidades públicas e privadas, órgãos públicos. XXXVII. Avaliação técnica de solicitações e procedimentos realizados para oferta de programas e serviços específicos, segundo interesses do beneficiário; avaliação de satisfação do beneficiário. XXXVIII. Avaliação de satisfação do beneficiário participante de programas, serviços de assistência à saúde, pela própria operadora ou por terceiro contratado. XXXIX. Assinatura de termos de consentimento informado, seu armazenamento e compartilhamento com órgãos públicos, quando for o caso.

2.2. O Controlador cumpre estritamente o princípio da legalidade para o tratamento dos dados pessoais dos Titulares, realizando-o somente mediante o enquadramento aos seguintes fundamentos: I. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, notoriamente aquelas relacionadas às obrigações fiscais, tributárias e setoriais, estabelecidas pela ANS e 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 a execução de procedimentos médicos / de enfermagem 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 de atendimento; V. Exercício regular de direitos em processos judiciais ou administrativos; VI. Para atender aos interesses legítimos do controlador dos dados; VII. Para a proteção de crédito; ou VIII. Mediante o consentimento do titular.

3. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

3.1. O Controlador fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular e seus dependentes com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709.

3.2. O compartilhamento de dados ocorre nas seguintes situações: I. ANS, ANVISA, Receita Federal, Prefeitura Municipal de João Pessoa/ Secretária de Saúde do Município e outros órgãos administrativos ou judiciais, para cumprimento de determinações legais ou judiciais, caso ocorram; II. Auditoria Externa, para conferência e certificação de conformidade; III. Hospitais, laboratórios, clínicas de diagnóstico e outras entidades da área, para execução de procedimentos, exames e outros procedimentos necessários à realização do objeto contratual; IV. SAME / empresa de armazenamento, para armazenamento externo do prontuário médico e documentação relacionada; V. Bancos, para a execução de transações financeiras, como recebimentos e reembolsos; VI. Serviços de proteção de crédito, para avaliação e proteção do crédito; VII. Advogados e escritórios de advocacia, quando necessários pareceres / atuações jurisdicionais; VIII. Agências de Publicidade, para a realização de propaganda, campanhas publicitárias e realização de eventos;

4. SEGURANÇA DOS DADOS

4.1. O Controlador utiliza os meios disponíveis no mercado e legalmente requeridos para preservar a privacidade dos dados pessoais que coleta,

adotando diversas diretrizes sobre padrões de segurança, tais como: a) Criptografia e anonimização de dados; b) Proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas; c) Controle e registro de todas as pessoas que acessam cada local onde armazena dados pessoais; d) Acordos e compromisso de confidencialidade com todos aqueles que acessam dados pessoais; e) Medidas institucionais como governança em privacidade atualizadas;

4.2. O Controlador responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, 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 qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. 4.3. Em conformidade com o art. 48 da Lei nº 13.709, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao proprietário do dado. 5. PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS 5.1. O Controlador poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que os mesmos forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste termo e procurará eliminar ou anonimizar, sempre que possível, os dados pessoais que deixarem de servir às finalidades para as quais foram coletados. 5.2. Alguns dados poderão ser mantidos por prazo indeterminado, para atendimento das obrigações legais ou regulatórias, que estabeleçam períodos para a sua guarda ou quando forem necessários para a defesa dos direitos do Controlador e prova do cumprimento das obrigações contratuais, em eventuais processos administrativos ou judiciais. 5.3. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido. 5.4. O Titular do dado poderá solicitar por meio do Fale Conosco no site do Controlador, a qualquer momento, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados desde que não infrinja nenhum outro dispositivo legal. 6. DIREITOS DO TITULAR 6.1. O Titular do dado tem direito a obter do Controlador, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I. Confirmação da existência de tratamento; II. Acesso aos dados; III. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709; V. Portabilidade dos dados a outro empregador, mediante requisição expressa e observados os dispositivos da legislação aplicável; VI. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709; VII. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; VIII. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; IX. Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709. 7. DIREITO DE REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO 7.1. Este consentimento pode ser revogado pelo Titular do dado, a qualquer momento, mediante solicitação por meio do Fale Conosco no site do Controlador. 7.2. O direito de revogação somente será aceito pelo Controlador se não tratar de requisitos legais, conforme art. 16 da 13.853 de 2019, e se não descumprir as legislações relacionadas ao negócio do Controlador. 8. ACEITE 8.1. Com a assinatura do presente termo, o Titular declara: I. Estar de acordo com o uso dos seus dados e de seus dependentes conforme regras estabelecidas neste instrumento; II. Ter ciência de que o Controlador possui regras para garantir a privacidade, a proteção dos dados pessoais e a segurança das informações e que a coleta, classificação, uso, processamento, armazenamento e eliminação dos dados pessoais são tratados com a máxima cautela. III. Ter ciência de que o Controlador adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, que lhes permitam proteger os dados pessoais de acesso por quem não é autorizado e que são mantidos padrões de segurança e

integridade dos dados armazenados, com backups das informações, em ambiente físico e eletrônico fora de suas dependências internas; IV. Ter ciência de que estes dados podem ser consultados mediante certidão pois trata-se de Registros Públicos; V. Serem verdadeiras todas as informações contidas neste cadastro e responsabilizando-se plenamente pelo seu teor 9. ATUALIZAÇÕES 9.1. Esta política de privacidade poderá ser atualizada a qualquer tempo, pela Unimed João Pessoa, 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.