

## **POLÍTICAS DE PRIVACIDADE**

### **NEGPRO**

Através do presente documento, a NEGPRO, com sede na Rua Rio Solimões, 917, Residencial Amazonas, em Franca/SP, CEP 14406-012, neste ato devidamente representada por Juliana de Sousa Gouvêa Russo, brasileira, casada, advogada, portadora da Cédula de Identidade nº 17.729.962 SSP/SP e inscrita no CPF sob o nº 150.803.648-90, informa sua POLÍTICA DE PRIVACIDADE, conforme segue descrito no presente documento.

Sendo uma empresa que respeita as normas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a NEGPRO é uma empresa constituída com o intuito de facilitar as comunicações entre operadoras de plano de saúde e beneficiários, e nosso site visa automatizar as confecções de cartas de negativa de procedimento solicitados e a geração de relatórios e gráficos pelas Companhias. Assim, não utilizamos os dados de clientes e beneficiários além do estritamente necessário para redação e elaboração dos referidos documentos.

Dessa forma, a proteção dos dados pessoais de nossos clientes e beneficiários é de extrema importância para a nossa empresa, posto que respeitamos sua privacidade, e por isso temos grande preocupação com a segurança de qualquer dado fornecido. Por isso, para sanar quaisquer temores que os USUÁRIOS do site possam ter em relação ao supracitado uso de seus dados, esse documento detalha exatamente como ele é usado, armazenado, protegido e descartado após o seu uso.

O presente documento foi elaborado em conformidade com a Lei nº 13.709/18 (LGPD), a Lei nº 12.956/14 (Marco Civil da Internet), e o Regulamento da UE nº 2016/6790. Ainda, o documento poderá ser alterado em decorrência de eventual atualização normativa, razão pela qual se convida o usuário a consultar periodicamente esta seção.

Caso os USUÁRIOS não concordem com qualquer condição descrita, eles são orientados a não interagir com as funcionalidades do site da NEGPRO, visto que seu uso será automaticamente entendido como concordância irrevogável com a Política de Privacidade.

## **DOS ESCLARECIMENTOS INICIAIS**

Para fins do disposto nesta Política de Privacidade e nos Termos de Uso da NEGPRO, considera-se:

I - Dado Pessoal: qualquer informação fornecida que se relacione a pessoa natural identificada ou identificável;

II - Dados Pessoais Sensíveis: são aqueles dados pessoais que se relacionem 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;

III - Banco de Dados: trata-se de um conjunto estruturado de dados pessoais, que pode ser estabelecido em uma única plataforma ou em diversos locais, sejam suportes eletrônicos ou físicos;

IV - Usuário/Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto do tratamento e utiliza da plataforma disponibilizada pela NEGPRO;

V - Controlador: trata-se da NEGPRO, pessoa jurídica a quem o usuário fornece seus dados, incumbida das decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais;

VI - Tratamento: corresponde a toda operação que seja realizada com os dados pessoais fornecidos pelos usuários, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

VII - Consentimento: trata-se da manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais pela NEGPRO;

VIII – *Cookies*: servem para manter o acesso e estado de autenticação dos usuários que fizerem login no site, ainda que naveguem entre outras plataformas ou recarreguem a página;

IX – Carta de negativa: documento oficial com o intuito de comunicar formalmente a negativa de autorização de realização de procedimento solicitado a operadora de plano de saúde;

X – Operadora de plano de saúde: empresa autorizada e devidamente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que cria, opera, comercializa e garante a prestação contínua de serviços privados de assistência médica/odontológica;

XI - Beneficiário: é o contratante do plano de saúde, que possui o direito de utilizar os planos de saúde, mediante contrapartida financeira, devidamente ajustada em contrato de plano de saúde firmado com a operadora;

XII – Código *TUSS*: Sigla para Terminologia Unificada da Saúde Suplementar, sendo um sistema unificado de padronização de códigos e nomes de procedimentos, medicamentos, materiais e serviços da saúde suplementar no Brasil.

XIII – ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar, responsável por regular, registrar, fiscalizar e operacionalizar o mercado de saúde suplementar no Brasil.

## **DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**

Devido à natureza do serviço, sendo a elaboração de cartas de negativa de procedimentos e elaboração de relatórios, o sistema realiza o tratamento de **dados pessoais sensíveis**, relacionados à saúde dos beneficiários.

Justifica-se a coleta desses dados pois é indispensável para a finalidade principal do site, que é a emissão e envio de cartas de negativa personalizadas, com emissão de comprovantes de envio e criação de relatórios e gráficos analíticos. Sem essas informações, o sistema não pode cumprir sua função técnica de processar a negativa junto à operadora.

Tratando-se de dados pessoais sensíveis, a segurança do site é reforçada, com o processamento das informações via API externa, que segue boas práticas de segurança da informação, sendo que, o acesso a esses dados sensíveis é restrito ao painel administrativo controlado pelo usuário.

Todo o processamento dos dados pessoais sensíveis está em conformidade com os marcos normativos da legislação brasileira, sendo eles o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), em termos:

- **Proteção à Privacidade (Art. 7º, I):** O processamento é realizado sob demanda direta do USUÁRIO no painel administrativo, respeitando a inviolabilidade da intimidade.
- **Segurança e Sigilo (Art. 10):** A guarda e o fluxo de dados em banco de dados MongoDB e o uso de APIs externas adotam boas práticas de segurança para preservar a confidencialidade das comunicações e dos registros.

Ainda, o processamento é legitimado e segue os interesses das operadoras de planos de saúde e beneficiários, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, Lei nº 13.709/2018), pelas seguintes hipóteses:

- **Exercício Regular de Direitos (Art. 11, II, "d"):** O tratamento de dados sensíveis (negativas de procedimentos) é indispensável para que o beneficiário possa exercer seu direito de contestação, petição ou defesa em processos administrativos ou judiciais contra operadoras de saúde.
- **Execução de Contrato ou Procedimentos Preliminares (Art. 7º, V):** Os dados são processados para cumprir a finalidade do serviço contratado pelo USUÁRIO, que é a geração de documentos (DOCX/PDF) e o envio de comunicações ao beneficiário.
- **Legítimo Interesse e Segurança (Art. 7º, IX e Art. 11, II, "g"):** A manutenção dos dados em sistema de exclusão lógica visa garantir a segurança jurídica e a possibilidade de recuperação de informações em caso de auditorias ou necessidade de prova em litígios.

Ressalta-se que, conforme as boas práticas de proteção de dados, embora o sistema utilize a exclusão lógica para fins de segurança e recuperação, o USUÁRIO mantém o direito de solicitar a exclusão definitiva dos registros do banco de dados da NEGPRO, mediante solicitação externa específica.

## **INFORMAÇÕES COLETADAS E FINALIDADE**

A coleta de dados pessoais por meio do site da NEGPRO somente ocorre caso os mesmos sejam voluntariamente cedidos pelos USUÁRIOS. Quando o mesmo fornece essas informações, ele autoriza a NEGPRO a utilizar conforme os termos da POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

Os dados são coletados por formulários dinâmicos previamente selecionados pelo USUÁRIO, e incluem, mas não se limitam a:

- I – Informações para cadastro de usuário (nome, e-mail, telefone, );
- II – Informações para confecção e envio da carta (nome da operadora, nome do beneficiário, número de protocolo administrativo do pedido, procedimento solicitado, código TUSS, e endereço de e-mail).

O site utiliza cookies de funcionamento, que servem para armazenar e manter o estado de autenticação do usuário entre as requisições, ou seja, garantir que, depois que alguém faça o login, o sistema saiba quem é o usuário e se ele ainda está autenticado, mesmo navegando entre páginas ou recarregando o site.

O site requer que os USUÁRIOS efetuem um tipo de cadastro pessoal, cujo a finalidade é manter o registro de todas as pessoas que utilizaram o sistema, além de garantir a segurança no uso do site e das informações fornecidas, e a rastreabilidade no uso da plataforma.

As coletas de dados possuem a finalidade de:

I – Redação, assinatura e envio de cartas de negativa de procedimento para procedimento; e

II – Elaboração e emissão de relatórios, e visualização de gráficos.

Ressalta-se, entretanto, que todas as coletas de dados mencionadas são opcionais e apenas serão necessárias e imprescindíveis caso o USUÁRIO queira ter acesso àquela ferramenta do site (confeção e envio das cartas de negativa e elaboração de relatórios).

Caso o USUÁRIO deseje solicitar alguma correção das informações por ele fornecida à NEGPRO no momento de cadastro, que deve ocorrer por meio de um e-mail encaminhado para *[endereço de e-mail]*.

Caso o erro seja no momento da confeção da carta ou elaboração dos relatórios, basta reiniciar o processo, com o preenchimento de novo formulário.

## **DO ARMAZENAMENTO DE DADOS**

O USUÁRIO não deve revelar informações de seus dados a ninguém, nem utilizar dados de outro USUÁRIO. Todos os dados coletados, juntamente com informações referentes a confeção de cartas de negativa e elaboração de relatórios, são armazenados em um banco de dados MongoDB por tempo indeterminado.

Os dados são criados e coletados através de formulários dinâmicos previamente selecionado pelo USUÁRIO. Essas informações são processadas por uma API Externa que adota boas práticas de segurança da informação.

No entanto, apesar da NEGPRO não estipular um prazo para a permanência dos dados em seu banco de dados, responsabiliza-se pela segurança deles, podendo o USUÁRIO exercer, a qualquer momento, os direitos assegurados pela LGPD, tais como acesso, retificação, exclusão, limitação do tratamento e portabilidade de seus dados mediante a solicitação formal, nos termos dispostos na presente Política de Privacidade e nos Termos de Uso da NEGPRO.

Ademais, somente a própria NEGPRO e o USUÁRIO devidamente cadastrado terá acesso às informações coletadas, garantindo sempre a confidencialidade dos dados de contato e das métricas de utilização dos USUÁRIOS.

A NEGPRO adota medidas de segurança adequadas para a proteção dos dados pessoais do USUÁRIO. Todavia, reforça ser também responsabilidade do USUÁRIO em possuir medidas de segurança, como firewalls e sistemas de proteção antivírus, para impedir quaisquer tipos de vazamentos de dados decorrentes de ataques cibernéticos.

## **DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

A NEGPRO compromete-se a:

I - Não divulgar, sem autorização, os dados do USUÁRIO para outros fins que não sejam para consecução dos seus serviços;

II - Adotar como política o compromisso de não divulgar informações sobre os acessos realizados por seu USUÁRIO, a menos que seja obrigado a fazê-lo mediante ordem judicial ou no estrito cumprimento de norma legal ou contratual;

III - Utilizar-se de recursos técnicos com o objetivo de aprimorar constantemente seus serviços e de adequá-los cada vez mais às necessidades dos USUÁRIOS;

IV - Manter a plataforma operante, garantindo os serviços contratados.

A NEGPRO não se responsabiliza por quaisquer falhas inerentes ao aparelho ou ao sistema do USUÁRIO que possam atrapalhar ou impossibilitar a comunicação entre o USUÁRIO e o site. A NEGPRO não será responsável por qualquer dano ocasionado em decorrência do uso desautorizado dos dados do USUÁRIO.

O USUÁRIO compromete-se a:

I - Cumprir as regras de utilização, como descrito de forma mais detalhada adiante e não violar nenhum componente de segurança;

II - Não tentar e nem auxiliar terceiros a contornar, praticar engenharia reversa, desagregar ou, por qualquer outra forma, interferir com quaisquer componentes de segurança a respeito dessas regras de utilização, para qualquer finalidade, sob pena de responsabilização;

III - Não efetuar qualquer tentativa de acesso aos dados de terceiros, a menos que seja devidamente autorizado, sob pena de responsabilização;

IV - Não modificar site de qualquer modo ou utilizar versões modificadas da NEGPRO, para quaisquer fins, inclusive para obtenção de acesso desautorizado aos serviços oferecidos pelos sites e aplicativos, sob pena de responsabilização;

V - Manter as informações providas sempre atualizadas.

Ressalta-se que o USUÁRIO deverá conferir o conteúdo da carta de negativa de procedimento, podendo realizar a assinatura pela própria plataforma, através de um padrão previamente selecionado no sistema, ou poderá fazer o download do documento, e realizar assinatura certificada, e fazendo o upload do documento na plataforma, para envio ao beneficiário.

A NEGPRO NÃO se responsabiliza pelo documento após envio ou download, estando o USUÁRIO ciente de que os documentos podem sofrer alterações externas, que fogem do controle da plataforma.

## **DA EXCLUSÃO DOS DADOS**

Com a criação de uma conta pessoal para utilização do sistema, o USUÁRIO disponibilizará os seus dados para acesso da empresa, por meio de formulários dinâmicos, que serão armazenados em um banco de dados MongoDB.

O fluxo de tratamento segue etapas rígidas controladas pelo USUÁRIO no painel administrativo, sendo i) criação e coleta; ii) atualização; iii) exposição em documentos; iv) encerramento; v) exclusão lógica; vi) exclusão definitiva, com o detalhamento de cada etapa sendo:

i) coleta: fornecimento voluntário dos dados pelo USUÁRIO;

ii) atualização: Dados de um beneficiário podem ser atualizados se novos valores forem inseridos no formulário ou via painel administrativo;

iii) Exposição em Documentos: Os dados constarão em prévias (DOCX), comprovantes de envio e na carta final (PDF);

iv) Encerramento: O processamento é concluído com o envio do documento ao beneficiário via e-mail ou WhatsApp;

v) Exclusão Lógica: Por segurança e rastreabilidade, o sistema remove a visualização na interface, mas mantém o registro no banco de dados.

vi) Exclusão Definitiva: Para apagar os dados permanentemente do banco, o usuário deve realizar uma solicitação externa específica.

Caso o USUÁRIO deseje a exclusão de seus dados do banco de dados da NEGPRO ou não tenha mais interesse em utilizar o sistema, ele poderá solicitá-la pelo e-mail: *[endereço de e-mail]*.

O processo de exclusão de dados ocorrerá mediante solicitação no endereço de e-mail acima, cujo prazo máximo de exclusão será de até 10 (dez) dias úteis. Decorrido este período, serão feitas algumas verificações para confirmar a identidade do USUÁRIO e, posteriormente, seus dados serão excluídos. Após a exclusão, fica o USUÁRIO restringido de acesso a ferramenta do site.

A qualquer momento poderá o USUÁRIO retornar à utilização das demais funcionalidades através de novo cadastramento. Do mesmo modo, caso o USUÁRIO queira cadastrar novas informações, cabe ao USUÁRIO preencher a parte referente novamente.

A NEGPRO reserva a si o direito de recusar futuro contato caso suspeite da utilização de informações falsas ou tenha o USUÁRIO realizado ação contrária ao propósito dos administradores da NEGPRO. Nos mesmos casos, poderá a NEGPRO suspender a utilização da ferramenta pelo USUÁRIO.

## **DO USO DA IMAGEM E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

NÃO é permitida a DIVULGAÇÃO pela NEGPRO do nome do USUÁRIO como seu cliente, mesmo que em material promocional ou institucional, tais como reportagens jornalísticas e conteúdo em seu site sem o prévio consentimento do USUÁRIO.

De maneira análoga, NÃO é permitida a DIVULGAÇÃO pelo USUÁRIO do nome da NEGPRO, mesmo que em material promocional ou institucional, tais como reportagens jornalísticas e conteúdo em seu site/aplicativo sem o prévio consentimento da NEGPRO.

É vedado ao USUÁRIO, sem prévia e escrita autorização da NEGPRO:

I - Utilizar, vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, dispor, ceder ou de qualquer forma transferir total ou parcialmente os serviços desta Política de Privacidade e/ou quaisquer direitos a ele relativos, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste instrumento;

II - Copiar, aprimorar, adaptar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, ou desenvolver novas versões derivadas da plataforma NEGPRO, objeto desta Política de Privacidade, ou ainda de qualquer de suas partes e componentes salvo se de acordo com expressamente previsto nesta Política de Privacidade;

III - Remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade contidos no aplicativo, ferramentas do objeto do presente;

IV - Interferir ou interromper, bem como tentar interferir ou interromper o regular funcionamento da EJUR.

Os direitos autorais de todo conteúdo disponível no site da NEGPRO, incluindo textos, páginas, ilustrações, gráficos, relatórios, dados técnicos e materiais, são protegidos pela Lei nº 9.610/1998. A violação de qualquer dos direitos autorais, sem prejuízo das sanções na esfera cível, constitui crime tipificado no art. 184, do Código Penal (Decreto-Lei nº 2.848/1940).

## **DAS ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A NEGPRO se reserva o direito de, a qualquer momento, atualizar, rever, complementar ou, de qualquer outra forma, modificar a presente “Política de Privacidade” e impor regras, políticas, termos ou condições novas ou adicionais ao uso dos serviços oferecidos por meio dos canais acima citados, ou ainda, interações com o sistema de sua propriedade.

Sendo a presente Política de Privacidade alterada de forma significativa, será informada aos USUÁRIOS pela NEGPRO mediante notificação via e-mail, e caso não sendo aderida pelo USUÁRIO, o USUÁRIO deverá manifestar sua vontade de exclusão do site da NEGPRO por meio do e-mail *[endereço de e-mail]*.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Esta Política de Privacidade aplica-se aos serviços oferecidos pela NEGPRO, por meio de sua plataforma.



Em caso de dúvida sobre a presente Política de Privacidade, sinta-se à vontade para entrar em contato por meio do e-mail [*endereço de e-mail*] ou através do WhatsApp fornecido no momento de aquisição do sistema. Ademais, o site da NEGPRO conta com uma parte específica para dúvidas frequentes, a qual o USUÁRIO pode visitar para buscar sanar eventuais dúvidas.

### **CONFIRMAÇÃO**

Após a leitura das condições deste termo, o USUÁRIO reconhece expressamente que leu e entendeu os direitos, obrigações e condições dele, e que ao clicar no botão abaixo, concorda expressamente com estas Políticas de Privacidade, concedendo à NEGPRO os direitos aqui estabelecidos.