

Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Este termo de uso e aviso de privacidade aplica-se aos serviços da Agência Nacional de Saúde Suplementar oferecidos no site, sistemas, programas e aplicativos para dispositivos móveis.

CONTEÚDO

1. [Informações neste documento](#)
2. [Aceitação do Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)
3. [Definições](#)
4. [Embasamento legal](#)
5. [Acesso à informação](#)
6. [Serviços, privacidade e proteção](#)
7. [Tratamento dos dados](#)
8. [Seus direitos](#)
9. [Responsabilidades](#)
10. [Contato](#)
11. [Foro](#)
12. [Agentes de tratamento](#)
13. [Controlador](#)
14. [Operador](#)
15. [Encarregado](#)
16. [Segurança](#)
17. [Cookies](#)
18. [Tratamento posterior para outras finalidades](#)
19. [Boas práticas](#)
20. [Mudança do Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Informações neste documento

Neste Termo de Uso e Aviso de Privacidade, você encontrará informações sobre o funcionamento do serviço solicitado, fornecido por meio de aplicações no site, sistemas e aplicativos para dispositivos móveis e as regras aplicáveis a ele; o embasamento legal relacionado à prestação do serviço; as suas responsabilidades ao utilizar o serviço; as responsabilidades da administração pública ao fornecer o serviço; informações para contato, caso exista alguma dúvida ou seja necessário atualizar informações; e o foro responsável por eventuais reclamações, caso questões deste documento tenham sido violadas.

Além disso, você encontrará informações sobre qual o tratamento dos dados pessoais realizados, de forma automatizada ou não, e a sua finalidade; quais dados pessoais são necessários para a prestação do serviço; a forma como eles são coletados; se há o compartilhamento dos seus dados com terceiros; e quais as medidas de segurança implementadas para proteger os seus dados.

O Termo de Uso e o Aviso de Privacidade na ANS foram elaborados em conformidade com a [Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014](#) (Marco Civil da Internet), com a Lei no 13.460 de 02 de junho de 2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) e com a [Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei de Proteção de Dados Pessoais).

A ANS se compromete a cumprir as normas previstas na [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#) (LGPD), respeitando os princípios dispostos no art. 6º:

I - **finalidade**: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - **adequação**: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - **necessidade**: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - **livre acesso**: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V - **qualidade dos dados**: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - **transparência**: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - **segurança**: utilização de medidas 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 difusão;

VIII - **prevenção**: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - **não discriminação**: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - **responsabilização e prestação de contas**: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Aceitação do Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Ao utilizar os serviços, você confirma que leu, compreendeu o Termo de Uso e Aviso de Privacidade aplicáveis ao serviço solicitado e concorda em ficar a eles vinculado.

Definições

Para melhor compreensão deste documento, neste Termo de Uso e Aviso de Privacidade, consideram-se:

Agentes de tratamento: o controlador e o operador.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

Agente público: Todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta.

Agentes de Estado: inclui órgãos e entidades da Administração pública além dos seus agentes públicos.

Banco de dados: Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

Códigos maliciosos: é qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores.

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

Cookies: são arquivos armazenados nos computadores ou dispositivos móveis dos usuários ao acessar uma página web que guardam e recuperam informações relacionadas à sua navegação.

Confidencialidade: garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas. Integridade: garantia da exatidão e íntegra da informação e dos métodos de seu processamento.

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

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.

Encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Segurança da informação: conjunto de práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

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.

Dado anonimizado: dado relativo à titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

Endereço IP: Endereço de Protocolo de Internet, o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais.

Internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

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

Sites e aplicativos: Os sites são um conjunto de páginas disponíveis na internet, e os aplicativos são softwares que executam um grupo de funções com o objetivo de disponibilizar um serviço aos usuários.

Terceiro: Pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

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.

Transferência internacional de dados: Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.

Uso compartilhado de dados: 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 entes privados.

Usuários: todas as pessoas naturais e jurídicas que utilizarem o serviço solicitado.

Violação de dados pessoais: é uma violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Para as definições não constantes deste documento considerar as definições do Glossário de Segurança da Informação editadas pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI), acessível pelo link: [Glossário de Segurança da Informação — Gabinete de Segurança Institucional \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/gsi/glossario)

Embasamento legal

Elencamos abaixo leis e normativos que você pode consultar para esclarecer dúvidas relacionadas aos serviços da ANS que envolvam tratamento dos dados, transparência na administração pública, direitos dos titulares, entre outros.

Acesso à informação

Há várias normas que dispõem sobre o acesso à informação e proteção aos dados pessoais, as quais são observadas pela ANS no exercício de suas funções.

Primeiramente, destaca-se a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal, particularmente:

- no inciso XXXIII do art. 5º (todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado);
- no inciso II do § 3º do art. 37 (o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII); e
- no § 2º do art. 216 (cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem).

A referida lei, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Federal pelo [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), dispõe que as informações pessoais, relacionadas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa, entretanto, não poderá ser invocada na ANS com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Serviços, privacidade e proteção

Abaixo estão elencados os principais atos normativos aplicáveis a serviços digitais, privacidade e proteção de dados pessoais:

[Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012](#)

Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

[Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012](#)

Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos; altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal; e dá outras providências.

[Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014](#) - Marco Civil da Internet

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

[Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016](#)

Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

[Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#)

Institui a Plataforma de Cidadania Digital.

[Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017](#)

Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

[Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#)

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

[Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018](#)

Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.

[Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019](#)

Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.

[Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#)

Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

[Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021](#)

Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.

[Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência](#) (GSI/PR)

Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.

Tratamento dos dados

Sem prejuízo das hipóteses de tratamento não alcançadas pelo escopo da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, identificam-se como hipóteses preponderantes para o tratamento de dados pessoais no âmbito da ANS o

disposto nos incisos II e III do art. 7º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 bem como dos incisos II, alíneas “a”, “b” e “c” do art. 11º da mesma Lei:

Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

(...)

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

...

Art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

(...)

II - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;

c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;

Em regra, o tratamento de dados pessoais pela ANS destina-se ao exercício de suas competências legais, estabelecidas em normativos, bem como para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários ao acompanhamento, monitoramento e execução de políticas públicas.

Seus direitos

Você tem o direito à adequada prestação de serviços, que devem ser ofertados de acordo com diretrizes como respeito; igualdade no tratamento aos usuários, sem qualquer tipo de discriminação; acessibilidade; cumprimento de prazos e normas; e adequação entre meios e fins – sem a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação.

O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Você tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso:

- I - finalidade específica do tratamento;
- II - forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- III - identificação do controlador;
- IV - informações de contato do controlador;
- V - informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade;
- VI - responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; e
- VII - direitos do titular.

Abaixo, estão resumidos os seus direitos conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:

- **Direito de confirmação e acesso** (Art. 18, I e II): é o direito de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.
- **Direito de retificação** (Art. 18, III): é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Direito à limitação do tratamento dos dados** (Art. 18, IV): é o direito de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.
- **Direito de oposição** (Art. 18, § 2º): é o direito de, a qualquer momento, se opor ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.
- **Direito de portabilidade dos dados** (Art. 18, V): é o direito de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.
- **Direito de não ser submetido a decisões automatizadas** (Art. 20): é o direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em

tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

Responsabilidades

Você se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o serviço solicitado.

Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e de proteger os direitos de terceiros, você se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

Excepcionalmente, os dados pessoais de terceiros poderão ser utilizados quando estiverem assistidos ou representados legalmente.

Seu login e senha não poderão ser utilizados por outra pessoa. Você se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido, após o ato de compartilhamento.

Você é responsável pela atualização das suas informações pessoais e pelas consequências da omissão ou de erros nas informações pessoais cadastradas.

Você é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários, de terceiros, direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados à ANS, a qualquer outro Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, como também em virtude do descumprimento do disposto neste Termo de Uso e Aviso de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

A ANS não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento da utilização de serviços;
- c) Proteção do computador;
- d) Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) Perímetro inseguro.

Em nenhuma hipótese, a ANS será responsável pela instalação no seu equipamento ou de terceiros, de códigos maliciosos (*vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit*, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelo Usuário.

Em hipótese alguma, a ANS e seus colaboradores responsabilizam-se por eventuais danos diretos, indiretos, emergentes, especiais, imprevistos ou multas causadas, em qualquer matéria de responsabilidade, seja contratual, objetiva ou civil (inclusive negligência ou outras), decorrentes de qualquer forma de uso do serviço, mesmo que advertida a possibilidade de tais danos.

Tendo em vista que o serviço lida com informações pessoais, você concorda que não usará robôs, sistemas de varredura e armazenamento de dados (como “*spiders*” ou “*scrapers*”), links escondidos ou qualquer outro recurso escuso, ferramenta, programa, algoritmo ou método coletor/extrator de dados automático para acessar, adquirir, copiar ou monitorar o serviço, sem permissão expressa por escrito da ANS.

Em se tratando de aplicativos em dispositivos móveis, sua comercialização é expressamente proibida. Ao concordar com este Termo de Uso e utilizar o aplicativo móvel, você receberá uma permissão do órgão para uso não comercial dos serviços oferecidos pelo aplicativo, o que, em nenhuma hipótese, lhe fará proprietário do aplicativo móvel.

Caso você descumpra o Termo de Uso, ou o Aviso de Privacidade, ou seja, investigado em razão de má conduta, a ANS poderá restringir seu acesso. Nesse caso, também deverá responder legalmente por essa conduta.

A ANS poderá, quanto às ordens judiciais de pedido de informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o serviço ou de outra forma necessária para cumprir com as obrigações legais.

A ANS se compromete a preservar a funcionalidade do serviço ou aplicativo, utilizando um leiaute que respeite a usabilidade e navegabilidade, facilitando a navegação sempre que possível, e exibir as funcionalidades de maneira completa, precisa e suficiente, de modo que as operações realizadas no serviço sejam claras.

Contato

Sempre que desejar, você poderá entrar em contato por meio da Plataforma Fala.BR, para esclarecer quaisquer dúvidas sobre este Termo de Uso e Aviso de Privacidade, ou para obter mais informações sobre o tratamento dos dados realizados com fundamento na LGPD.

Foro

Quaisquer disputas ou controvérsias procedentes de quaisquer atos que você pratique na utilização dos sites e/ou aplicativos, inclusive com relação ao descumprimento do Termo de Uso e Aviso de Privacidade ou pela violação dos direitos da Administração Pública Federal, de outros Usuários e/ou de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas pela Justiça Federal.

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, você tem direito de apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com base no artigo 18, § 1º da LGPD caso entenda que alguma questão presente no Termo de Uso e Aviso de Privacidade tenha sido violada.

Agentes de tratamento

Controlador

A [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#) (LGPD) define como controlador, em seu artigo 5º, VI, a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Para o serviço solicitado, as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais são de responsabilidade da ANS.

Operador

A [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#) (LGPD) define como operador, em seu artigo 5º, VII, a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Encarregado

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) define como encarregado, em seu artigo 5º, VIII, a pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). [Clique aqui](#) para conhecer o(a) encarregado(a) pelo tratamento de dados pessoais na ANS.

Segurança

Em consonância com os princípios da segurança e da prevenção, dispostos no Art. 6º, incisos VII e VIII da LGPD, a Resolução Administrativa (RA) ANS nº 81, de 13 de março de 2023, que dispõe sobre a Política de Segurança da

Informação no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar, estabelece que:

Art. 2º É objetivo da PSI/ANS prover a ANS de diretrizes para a segurança da informação, estabelecendo responsabilidades e atitudes adequadas para manuseio, tratamento, controle e proteção contra a indisponibilidade, a divulgação, a modificação e o acesso não autorizados a dados e informações.

Parágrafo único. Cabe à ANS zelar pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e das informações, observada a Lei nº 12.527, de 2011, e a Lei nº 13.709, de 2018 e a Resolução Administrativa (RA) nº 80/2022 e alterações posteriores.

...

Art. 4º A PSI/ANS se rege pelas seguintes diretrizes relacionadas a:

I - propriedade da informação;

II - classificação da informação;

III - permissão de acesso;

IV - proteção de dados pessoais;

V - responsabilidades sobre os ativos de informação;

VI - gestão de continuidade de negócio; e

VII - monitoramento dos recursos de TIC.

Parágrafo único. Toda informação produzida ou custodiada pela ANS é de sua responsabilidade e deve ser protegida adequadamente.

...

Art. 30. A PSI/ANS se aplica ao ambiente de trabalho e aos recursos tangíveis e intangíveis da Agência, estabelecendo responsabilidades e obrigações a todos os usuários que tenham acesso a informações e ativos de sua propriedade ou sob sua responsabilidade.

Art. 31. As diretrizes de segurança da informação da PSI/ANS se aplicam às informações sob responsabilidade da ANS independentemente do meio e da etapa do ciclo de vida da informação em que estiver.

A ANS se compromete a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

No entanto, o site se exime de responsabilidades por culpa exclusiva de terceiros, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro.

A violação de dados pessoais é uma violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Por fim, a ANS se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais, e comunicar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o usuário, em prazo adequado, caso ocorra algum tipo de incidente de segurança de seus dados pessoais que possa causar dano relevante sobre direitos e liberdades pessoais, de acordo com a legislação vigente.

Cookies

Cookies são pequenos arquivos de texto enviados pelo site ao computador do usuário e que nele ficam armazenados, com informações relacionadas à navegação do site.

Por meio dos *cookies*, pequenas quantidades de informação são armazenadas pelo navegador do usuário para que nosso servidor possa lê-las posteriormente. Podem ser armazenados, por exemplo, dados sobre o dispositivo utilizado pelo usuário, bem como seu local e horário de acesso ao site.

É importante ressaltar que nem todo *cookie* contém dados pessoais do usuário, já que determinados tipos de *cookies* podem ser utilizados somente para que o serviço funcione corretamente.

As informações eventualmente armazenadas em *cookies* também são consideradas dados pessoais e todas as regras previstas nesta Política de Privacidade também são aplicáveis a eles.

Tratamento posterior para outras finalidades

Informações sobre os dispositivos como modelo do hardware, tipo de sistema operacional, navegador utilizado para o acesso, identificador do dispositivo (incluindo a localização), dentre outros, podem ser coletados não apenas para a melhoria contínua dos serviços e aprimoramento da experiência do usuário no âmbito da ANS, como também para o registro de acesso, conforme determinado na [Lei nº 12.965/2014](#) (Marco Civil da Internet), visando ainda o provisionamento

de informações apropriadas em caso de eventual investigação de ilícito relacionado a ataque cibernético.

Dados anonimizados podem ser compartilhados como Dados Abertos, para fins de pesquisa, geração de estatísticas, podendo ser utilizados de maneira agregada na divulgação de informações por meios de comunicação, e em publicações científicas e educacionais.

Desde que esteja em conformidade com o que determina a [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#) (LGPD) a ANS poderá fornecer dados ou informações relacionados aos seus serviços a outros serviços públicos digitais cuja finalidade seja a efetiva prestação de serviço público pelo compartilhamento de dados ou informações, ou atender demanda judicial ou policial, ou por requisição do Ministério Público, conforme a LGPD.

A ANS poderá ainda fornecer ao prestador de serviços de tecnologia da informação os dados de contato dos usuários que, em descumprimento ao Termo de Uso e Política de Privacidade, utilizem robôs, sistemas de varredura e armazenamento de dados (como “spiders” ou “scrapers”), links escondidos ou qualquer outro recurso escuso, ferramenta, programa, algoritmo ou método coletor/extrator de dados automático para acessar, adquirir, copiar ou monitorar o serviço, para fins de orientação acerca de soluções tecnológicas que impeçam a degradação do ambiente informatizado, podendo até restringir o acesso ao conteúdo temporariamente.

Para os tratamentos de dados realizados com fins exclusivos de segurança pública; defesa nacional; segurança do Estado; ou atividades de investigação e repressão de infrações penais, não é aplicável a LGPD (art. 4º, inciso III, da LGPD). Nesses casos, será observada a legislação específica (art. 4º, § 1º, da LGPD).

A transparência será proporcionada nos termos da [Lei de Acesso à Informação](#) (LAI), e do [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#).

Boas práticas

A ANS busca em seu tratamento de dados pessoais, seguir as boas práticas recomendadas pelas normas e leis referentes ao tema, sejam aquelas relativas à segurança da informação quer sejam aquelas relativas à privacidade e proteção dos dados pessoais tratados.

Mudança do Termo de Uso e Aviso de Privacidade

O Termo de Uso e Aviso de Privacidade dos serviços aqui estabelecidos têm validade indeterminada, mas estão sujeitos a alterações. A ANS se reserva o direito de modificar estes documentos a qualquer momento, especialmente para melhor adequação à legislação vigente e adaptá-los às evoluções dos serviços, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela eliminação ou modificação daquelas já existentes. Devido a isso, recomenda-se que esta página seja periodicamente acessada.

Qualquer alteração ou atualização deste Termo de Uso e Aviso de Privacidade de Serviços passará a vigorar a partir da data de sua publicação neste site e deverá ser integralmente observada pelos Usuários.