

Versão 1.8
Data 23/06/2025



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Documento de Diretrizes e Normas Administrativas

REVISÕES

Versão	Data	Alterações	Autor
1.0	06/02/2020	Criação do documento	Silvio Shindi Shimizu
1.1	02/06/2020	Operador de Dados	Luiz Fernando Figueiredo
1.2	22/02/2020	Ajustes nas definições e inclusão de dúvidas e questionamentos	Silvio Shindi Shimizu
1.3	25/05/2021	Alteração nome plataforma Sofia.med e inserção do capítulo de comunicação de incidente	Silvio Shindi Shimizu
1.4	28/03/2022	Ajuste da tabela de Definições	Luciano Goldoni
1.5	24/11/2023	Adequação e ajustes da política	Silvio Shindi Shimizu
1.6	22/05/2024	Ajuste no capítulo de garantia de privacidade das informações	Silvio Shindi Shimizu
1.7	08/10/2024	Ajuste para incluir cláusula de Transferência Internacional de Dados	Silvio Shindi Shimizu
1.8	23/06/2025	Adequação e ajustes da política	Luciano Goldoni

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
DEFINIÇÕES	4
ESCOPO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE	6
DPO E COMITÊ GESTOR DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS.....	6
CONTROLADOR DE DADOS	6
OPERADOR DE DADOS	6
INFORMAÇÕES PESSOAIS QUE COLETAMOS.....	7
INFORMAÇÕES PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	9
COMO UTILIZAMOS DADOS PESSOAIS (TRATAMENTO DOS DADOS).....	9
COMO COMPARTILHAMOS AS INFORMAÇÕES PESSOAIS	10
COMO GARANTIMOS A PRIVACIDADE DAS INFORMAÇÕES.....	11
TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS	13
RETENÇÃO DE DADOS	13
DIREITO DE ACESSAR E CONTROLAR SEUS DADOS PESSOAIS.....	14
INCIDENTE DE SEGURANÇA.....	15
COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES	15
MONITORAMENTO E AUDITORIA DE USO	15
REVISÃO PERIÓDICA DA POLÍTICA	16
LEGISLAÇÃO E FORO	16
DÚVIDAS E QUESTIONAMENTOS	16

INTRODUÇÃO

A Cinco Mais Tecnologia em Saúde (*Cinco Mais*) é uma empresa de tecnologia e serviços voltada à área de saúde. Somos uma empresa B2B focada na oferta de serviços em saúde, intermediados em nuvem através de Plataformas Tecnológicas de gestão de informação, integrando a oferta de uma rede de especialistas em saúde à planos de saúde, seguradoras e outras entidades interessadas.

Na operação de nossas Plataformas e em nosso *Website* valorizamos a privacidade e de *Dados Pessoais* inseridos em nossos sistemas. Adotamos as melhores práticas para Segurança da Informação em conformidade à LGPD e demais regulamentações legais, inclusive as afetas à área de saúde, às áreas médicas, paramédicas e do mercado de saúde privado ou suplementar.

DEFINIÇÕES

Termo Definido	Significado
Plataforma Digital Sofia.med	Plataforma digital para operacionalização de processos de Segunda Opinião (Opinião Especializada) ou Juntas Médicas e Odontológicas (https://sofia.med.br)
Cliente	São organizações (empresas) que contratam os produtos e serviços da <i>Cinco Mais</i> disponibilizados através da Plataforma Digital Sofia.med .
Prestadores	Empresas (Pessoas Jurídicas) às quais se vinculam profissionais de saúde, especialistas ou pareceristas em áreas médicas ou paramédicas.
WebSite	Portal da Cinco Mais na Internet (www.5mt.com.br).
Usuário	Toda pessoa física, <i>prestador</i> , colaborador de nossos <i>Clientes</i> ou colaborador da <i>Cinco Mais</i> , responsável pela

	<p>inserção de dados, direta ou indiretamente, na <i>Plataforma Digital Sofia.med</i> ou em nosso <i>Website</i>.</p>
Controlador de Dados	<p>O Cliente, contratante dos serviços da <i>Cinco Mais</i>, a quem competem as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais inseridos na <i>Plataforma Digital Sofia.med</i>, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).</p> <p>A Cinco Mais atuará como Controladora de Dados Pessoais exclusivamente nas hipóteses em que coleta diretamente os dados pessoais por meio do portal www.5mt.com.br, por e-mail ou via contratos firmados com seus prestadores de serviços, hipótese em que as decisões sobre o tratamento competem à própria Cinco Mais.</p>
Operador de Dados	<p>A Cinco Mais, na qualidade de prestadora de serviços que realiza o tratamento de dados pessoais em nome e por conta do Controlador, exclusivamente para a execução dos serviços contratados através da <i>Plataforma Digital Sofia.med</i>.</p>
Pessoa	<p>Todas as Pessoas Físicas que possuem Dados Pessoais inseridos, direta ou indiretamente, na <i>Plataforma Digital Sofia.med</i> ou no <i>WebSite</i> da <i>Cinco Mais</i>.</p>
Dados Pessoais e Sensíveis	<p>São quaisquer informações fornecidas e/ou coletadas, diretamente pelas <i>Pessoas</i>, pelos <i>Usuários</i>, ou indiretamente através de <i>Clientes</i> que:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Identifiquem ou que, quando usadas em combinação com outras informações, identifiquem um indivíduo e sua vinculação aos demais dados lá inseridos; ii. Por meio das quais a identificação ou informações de contato de uma pessoa física possam ser derivadas; iii. Revelem a 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 vinculados a uma pessoa natural.

ESCOPO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta política aplica-se ao processamento de Dados Pessoais e sensíveis de uma *Pessoa* que foram coletadas através de nosso *WebSite*, nossas Plataformas Tecnológicas, pela própria *Pessoa*, pelos *Cientes*, pelos *Prestadores* ou pelos *Usuários* dos produtos e serviços comercializados por nós.

DPO E COMITÊ GESTOR DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

O Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados foi instituído para promover as ações necessárias para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, assim como:

- Implementar a Política de Privacidade;
- Analisar as normas legais e Regulatórias para definir os Dados Pessoais coletados e propósitos para o tratamento dos dados;
- Acompanhar, discutir e tomar decisões sobre tratamento de dados pessoais;
- Nivelar conhecimento sobre privacidade com colaboradores, parceiros e contratados.

O Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados é composto por:

- DPO (Data Protection Officer): Silvio Shindi Shimizu.
- Membros:
 - Luiz Fernando Figueiredo
 - Luciano Goldoni

O atendimento aos titulares dos dados pessoais pode ser solicitado ao DPO através do seguinte e-mail de atendimento: privacidade@5mt.com.br.

CONTROLADOR DE DADOS

A *Cinco Mais* com CNPJ 29.225.589/0001-08 e sede na cidade de Barueri no estado de São Paulo é o **Controlador de Dados** quando as informações de *Dados Pessoais* são coletadas através do portal www.5mt.com.br, por e-mail ou através dos contratos firmados com nossos *prestadores* de serviços.

OPERADOR DE DADOS

A *Cinco Mais* realiza o tratamento de dados pessoais em nome do **Controlador de Dados** (*Cliente*), sendo, neste caso, **Operador de Dados** quando os Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis são inseridos na *Plataforma Digital Sofia.med*.

INFORMAÇÕES PESSOAIS QUE COLETAMOS

A *Cinco Mais* coleta dados por meio de interações através de nossos serviços e produtos.

Seguem os tipos de informações que reunimos:

- **Dados diretamente inseridos de cadastramento, ou para receber ofertas, da *Cinco Mais* através do nosso portal www.5mt.com.br ou por *e-mails* recebidos pelos nossos colaboradores:**

- Nome
- E-mail
- Cookies

- **Informações pessoais necessários para celebração de contratos com a *Cinco Mais*:**

Especialista contratado pela Cinco Mais:

- Nome
- CPF
- E-mail
- Número do Conselho Profissional (CRM/CRO)
- Telefone
- Especialidade(s) e área(s) de atuação(ões)
- Endereço do consultório
- Currículo

- **Informações coletadas de Dados Pessoais de *Pessoas* vinculadas a *Clientes* (*Controlador de Dados*) pela *Cinco Mais* (*Operador de Dados*):**

Nossos *Clientes* utilizam nossos produtos e serviços para melhorar a gestão em saúde. As informações coletadas pelo nosso *Cliente* são inseridas em nossa Plataforma e contém informações necessárias para o cumprimento de obrigações operacionais de gestão, legais e regulatórias.

Serão registrados somente os dados para os casos que o *Cliente* considere solicitar um parecer especializado externo ou criar um processo de junta em casos de divergência quanto a conduta assistencial (RN 424 ANS).

Para saber mais sobre como nossos *Clientes* e *Prestadores* usam informações sobre seus *Usuários* (colaboradores, associados, contratantes e beneficiários), recomendamos a análise da Política de Privacidade relevante da empresa *Cliente* que coletou as informações ou *Dados Pessoais*.

Dados coletados:

Beneficiário:

- Nome
- Carteirinha
- Data de Nascimento
- Sexo
- CPF (para maiores de 18 anos)
- CNS (Cadastro Nacional de Saúde – Opcional)
- Dados de contato:
 - E-mail
 - Endereço
 - Telefone

Profissional Assistente (prestador):

- Nome
- CRM/CRO
- Especialidade
- Dados de contato:
 - E-mail
 - Endereço
 - Telefone

Profissional Auditor da Operadora:

- Nome
- Conselho Profissional (CRM/CRO).
- E-mail
- Telefone
- Especialidade

Dados da Solicitação da Autorização (dados de saúde do beneficiário):

- Protocolo da solicitação
- Data do pedido do prestador
- Data que a operadora recebeu a solicitação
- Tipo de processo: Ambulatorial, Internação, Hospital-dia ou Procedimento de Alta Complexidade
- Procedimentos e materiais solicitados
- CID
- Anexos enviados para solicitar a autorização: Guia TISS da solicitação, imagens de exames, laudos, relatórios médicos, pedido médico, cotação de OPME.

Dados do colaborador para acesso à plataforma:

- Nome
- E-mail
- CPF

INFORMAÇÕES PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Para que a *Cinco Mais* possa prestar serviços ao *Cliente*, haverá coleta e tratamento de Informações Pessoais de menores de 18 anos de idade, considerados como crianças e adolescentes pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes ocorrerá com o consentimento específico e em destaque fornecido por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal, e sempre visando ao melhor interesse do menor, conforme o Art. 14 da LGPD. A responsabilidade pela obtenção do referido consentimento é exclusiva do Controlador (*Cliente*), cabendo-lhe adotar as medidas necessárias para garantir a legalidade do tratamento de tais dados.

As Informações Pessoais serão tratadas para execução de contratos e prestação de serviços da *Cinco Mais* com o *Cliente* e cumprimento de questões legais e/ou regulatórias observando à legislação específica e de privacidade e proteção de dados em benefício do menor.

COMO UTILIZAMOS DADOS PESSOAIS (TRATAMENTO DOS DADOS)

Os dados coletados pela *Cinco Mais* como *Controlador de Dados* são informações mínimas necessárias para:

- Fornecer nossos serviços e produtos, incluindo a atualização, segurança e solução de problemas, bem como o fornecimento de suporte.
- Compartilhamento de dados, quando necessário para fornecer informações inerentes às transações dos serviços de apoio à gestão assistencial às *Pessoas* e ao *Cliente*;
- Melhorar e desenvolver nossos serviços e produtos;
- Personalizar nossos produtos e fazer recomendações;
- Outros fins. Poderemos, diretamente ou indiretamente através de *Clientes* e *Prestadores*, vir a demandar *Dados Pessoais* para utilizarmos estas informações para um fim específico, que será sempre previamente comunicado e autorizado, pelo *Cliente* ou *Pessoa*.

Os dados inseridos na *Plataforma Digital Sofia.med* pelos Clientes (*Controlador de Dados*) e *Prestadores* são:

- Usados para operação da nossa Plataforma, incluindo o cumprimento de obrigações legais e regulatórias de nossos *Clientes* e da *Cinco Mais*. A Plataforma coleta somente as informações necessárias para este fim.
- Cumprir obrigações legais e ou/ regulatórias. Em determinados casos, temos a obrigação legal de coletar, utilizar ou reter informações pessoais, como por exemplo, informações bancárias para efetuar o pagamento de eventuais honorários por serviços prestados, informações de doenças (CID), sexo, idade, exames, laudos médicos e de eventos em saúde, requisitados e/ou anteriormente realizados objetivando a análise de segunda opinião e Junta médica ou odontológica.
- Processados por meios e métodos automáticos de processamento sem o envolvimento manual de colaboradores da *Cinco Mais*.
- Restritos a finalidades dos serviços contratados pelos nossos Clientes, sendo que a *Cinco Mais* não utiliza os *Dados Pessoais e Sensíveis* inseridos na *Plataforma* para nenhum outro fim, além das finalidades citadas, incluindo quaisquer fins científicos ou comerciais.
- As informações são destruídas e retiradas de nossa base de dados em periodicidade definida contratualmente por nossos *Clientes*.

COMO COMPARTILHAMOS AS INFORMAÇÕES PESSOAIS

As informações coletadas pela *Plataforma Digital Sofia.med* são uma parte importante de nosso negócio e não faz parte de nossas atividades vender as informações pessoais a terceiros.

Compartilhamos informações pessoais somente da forma descrita abaixo para Terceiros Prestadores de Serviços que estão sujeitas a esta *Política de Privacidade* e observam práticas ao menos tão protetivas quanto as descritas nesta *Política de Privacidade*.

- **Terceiros Prestadores de Serviços:** Intermediamos outras empresas e através destas, outras pessoas, para exercer funções necessárias para operação de nossa Plataforma Digital. Como exemplos se incluem: Os fornecedores de serviços em nuvem, o envio de notificações por *e-mail* com ou sem Carimbo do Tempo, o envio de Notificações por telegrama pelos Correios. Esses terceiros prestadores de serviços não podem utilizar Dados Pessoais para outros fins a não ser para a finalidade que foram contratados. Ademais, têm de processar essas informações de acordo com esta *Política de Privacidade* e conforme permitido pela lei de proteção de dados aplicável;

- **Terceiros Prestadores de Serviços de nossos Clientes:** Os Clientes da nossa Plataforma Digital que inserem informações pessoais podem compartilhar as mesmas com seus Terceiros Prestadores de Serviços, cujo compartilhamento atende à *Política de Privacidade* do nosso *Cliente*.
- Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

COMO GARANTIMOS A PRIVACIDADE DAS INFORMAÇÕES

Na *Cinco Mais*, a segurança é nossa maior prioridade:

- Projetamos nossos sistemas pensando em segurança da informação e privacidade;
- Adotamos um serviço em nuvem da Amazon Web Services (AWS) em conformidade com a GDPR europeia, LGPD brasileira. A AWS é certificada com as normas ISO/IEC, pode-se clicar nos links para acessar os certificados:
 - [27001:2022](#)
 - [27017:2015](#)
 - [27018:2019](#)
 - [27701:2019](#)
 - [22301:2019](#)
 - [20000-1:2018](#)
 - [9001:2015](#)
 - [CSA STAR CCM v4.0](#)
 - <https://aws.amazon.com/pt/compliance/iso-certified/>
 - Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD: <https://aws.amazon.com/pt/compliance/brazil-data-privacy/>
 - Conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD da União Europeia: <https://aws.amazon.com/pt/compliance/gdpr-center/>
- A *Cinco Mais*, seus colaboradores e fornecedores utilizam vários procedimentos de segurança para proteger a confidencialidade, segurança e integridade de *Dados Pessoais*, prevenindo a ocorrência de eventuais danos em virtude do tratamento desses dados;
- Os dados pessoais e sensíveis são armazenados criptografados em banco de dados (Amazon Relational Databases - AWS RDS).
- Arquivos que são mantidos criptografados em serviços de armazenamento de objetos eletrônicos (Amazon Simple Storage Service - AWS S3).

- Utilizamos tabelas de auditoria para armazenar informações de inserção, alteração, remoção ou consulta nas informações armazenadas pela Plataforma Sofia.med.
- Somente armazenamos os dados pessoais necessários para atendimento aos requisitos da RN 424 da ANS.
- Arquitetura segura e escalável da plataforma Sofia.med: Desenho da arquitetura está descrita no item “5.1 Desenho Arquitetura” do documento *cincomais-documentacao-tecnica.pdf*
- Regras de segurança no acesso à plataforma:
 - Obrigatoriedade de senhas fortes: Ver item “5.10 Regras para criação de logins e senhas” do documento **cincomais-politica-PSI-Politica-de-Seguranca-da-Informacao.pdf**
 - Funcionalidade de multifator (MFA): Ver item “5.11 Autenticação de dois fatores (2FA) ou multifator (MFA)” do documento **cincomais-politica-PSI-Politica-de-Seguranca-da-Informacao.pdf**
 - Possibilidade de autenticação por Single Sign On (SSO) utilizando o padrão SAML: Ver item “5.9 Funcionalidade de Single Sign On (SSO)” do documento **cincomais-politica-PSI-Politica-de-Seguranca-da-Informacao.pdf**
 - Perfis diferentes de acesso, por exemplo, somente para consulta, perfil para efetuar operações específicas etc.
- Uso de dados fictícios em ambiente de desenvolvimento e homologação.
- Utilizamos tabelas de auditoria para manter registros de acesso, inserção, alteração e remoção de dados críticos.
- Comunicações enviadas pela Plataforma:
 - Notificações enviadas em canal criptografado.
 - As comunicações enviadas pela plataforma que possuem informações pessoais, estão de acordo com a RN 424 da ANS e são validadas pela operadora na fase de implantação.
 - Estas notificações seguem modelos que podem ser alterados, caso necessário, por solicitação da operadora.
 - Registro e visualização de todas as notificações enviadas pela Plataforma Sofia.med (data, usuário envio, destinatário, conteúdo, data abertura etc).

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

A **Cinco Mais** realiza transferências internacionais de dados pessoais para prestadores de serviços localizados fora do Brasil, conforme necessário para a prestação dos serviços intermediados por nossas plataformas, como a **Plataforma Digital Sofia.med**. Essas transferências são fundamentais para garantir a operação contínua e segura de nossos serviços, incluindo serviços de e-mail, armazenamento de documentos, hospedagem de aplicações e outras funcionalidades essenciais.

Nossos principais prestadores de serviços são a Amazon Web Services (AWS), que hospeda seus servidores nos Estados Unidos (Norte da Virgínia) e na Irlanda para fins de replicação e armazenamento seguro. Estes países atendem às exigências regulatórias da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) por terem legislações e/ou proteções que tratam da proteção aos dados pessoais.

Caso a **Cinco Mais** precise transferir dados para países que não possuam uma legislação de proteção de dados considerada adequada pela Agência Nacional de Proteção de Dados, utilizaremos mecanismos alternativos permitidos pela LGPD, sempre visando assegurar a proteção e a privacidade dos dados.

Além disso, implementamos rigorosas medidas técnicas e organizacionais, como criptografia e controles de acesso avançados, para proteger os dados pessoais durante o trânsito internacional, garantindo sua confidencialidade, integridade e disponibilidade. Esses controles são continuamente monitorados e auditados para assegurar que estejam em conformidade com a legislação aplicável e as melhores práticas do setor.

Os titulares de dados que desejarem mais informações sobre os mecanismos de transferência internacional de dados ou sobre as garantias de proteção específicas adotadas podem entrar em contato com nosso DPO através do e-mail indicado nesta política.

RETENÇÃO DE DADOS

Os *Dados Pessoais* coletados diretamente pela *Cinco Mais* como **Controladora de Dados** serão mantidos e armazenados até eventual requerimento de exclusão pela *Pessoa* que poderá ser efetivado através de solicitação enviada para privacidade@5mt.com.br.

Os *Dados Pessoais* inseridos na *Plataforma Digital Sofia.med* serão armazenados de acordo e nos prazos definidos em Contrato firmado entre a *Cinco Mais* (**Operador de Dados**) e seu *Cliente* (**Controlador de Dados**). Eventuais solicitações de exclusão deverão ser feitas pela *Pessoa* ao *Cliente* através dos canais registrados em conformidade com a *Política de Privacidade* do *Cliente*.

A retenção dos dados se dará pelo tempo estritamente necessário para atender às finalidades informadas, respeitando-se as bases legais da LGPD e as regulamentações setoriais aplicáveis.

Após o término do tratamento ou da finalidade legal ou regulatória, os dados pessoais serão eliminados, salvo as hipóteses de conservação previstas no Art. 16 da LGPD, tais como o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador, ou para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

DIREITO DE ACESSAR E CONTROLAR SEUS DADOS PESSOAIS

A *Cinco Mais* com CNPJ 29.225.589/0001-08 e sede na cidade de Barueri no estado de São Paulo é o **Controlador de Dados** quando as informações de Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis são coletados através do portal www.5mt.com.br, por e-mail ou através dos contratos firmados com nossos *prestadores de serviços*.

A Cinco Mais reafirma seu compromisso com a garantia dos direitos dos titulares de dados pessoais, conforme previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

Para as informações pessoais coletadas como Controlador de Dados, uma pessoa poderá:

- Excluir dados: Pode solicitar a exclusão de alguns dos seus Dados Pessoais (por exemplo, se eles não são mais necessários para fornecer os serviços);
- Alterar ou corrigir dados: Pode solicitar a edição de alguns dos seus Dados Pessoais. O Usuário também pode solicitar atualizações, alterações ou correções de seus dados em determinados casos, principalmente se eles estiverem incorretos;
- Colocar objeções, limites ou restrições ao uso de dados: Pode solicitar a interrupção do uso de todos ou alguns de seus Dados Pessoais (por exemplo, se não tivermos o direito de continuar a usá-los), ou limitar a nossa utilização de tais dados (por exemplo, se seus Dados Pessoais estiverem incorretos ou armazenados ilegalmente);
- Ter direito de acessar ou levar seus dados: Pode solicitar uma cópia dos seus Dados Pessoais e dos dados que forneceu em um formato legível sob a forma impressa ou por meio eletrônico.

As solicitações listadas acima poderão ser feitas mediante requisição formal através do Cliente contratante, ou mediante contato com o nosso *Data Protection Officer* por meio do e-mail privacidade@5mt.com.br e estes pedidos serão considerados de acordo com as leis aplicáveis.

A *Cinco Mais* realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Cliente (**Controlador de Dados**), sendo, neste caso, o **Operador de Dados** quando os Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis são inseridos na Plataforma Digital Sofia.med.

Eventuais solicitações de acessar e controlar os Dados Pessoais deverão ser feitas pela *Pessoa* ao *Cliente* através dos canais registrados em conformidade com a *Política de Privacidade* do *Cliente*.

A Cinco Mais responderá às solicitações dos titulares de dados no prazo legal de 15 (quinze) dias, nos termos do art. 19, II, da LGPD, podendo solicitar informações adicionais para validar a identidade do solicitante.

A Cinco Mais se compromete a cooperar com as Organizações (Controladoras) no atendimento às requisições dos titulares de dados, quando o tratamento estiver sendo realizado em nome das Controladoras na Plataforma Sofia.

INCIDENTE DE SEGURANÇA

Na eventual ocorrência de um incidente de segurança com acesso indevido ou vazamento de dados pessoais armazenados nas plataformas digitais, a Cinco Mais deverá, conforme regulamentado no artigo 48 da LGPD:

- Como **Operador de Dados**, comunicar com prioridade o **Controlador de Dados**, auxiliando-o com informações e ações, no que lhe compete, para a comunicação e cumprimento da LGPD junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares dos dados;
- Como **Controlador de Dados**, comunicar em prazo razoável a ANPD e adotar as ações e providências para salvaguarda dos direitos dos titulares dos dados.

COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

Cookies são arquivos de texto pequenos colocados em dispositivos para armazenar dados que podem ser lembrados por um servidor Web no domínio que colocou o *cookie*. Nós usamos *cookies* e tecnologias semelhantes para armazenar e respeitar preferências de Usuários e configurações, permitir *login*, combater fraudes e atender a outras finalidades legítimas.

O Usuário tem uma variedade de ferramentas para controlar os dados coletados por *cookies* e tecnologias semelhantes. Por exemplo, pode utilizar-se de controles em seu navegador da Internet para limitar como os *sites* que visita podem usar *cookies* e retirar o consentimento limpando ou bloqueando os *cookies*.

MONITORAMENTO E AUDITORIA DE USO

A Plataforma Sofia conta com mecanismos de monitoramento e registro de atividades, como *logs* detalhados de acesso, operações realizadas e registros de interações. Tais medidas são implementadas para fins de segurança, auditoria, prevenção de fraudes, garantia da integridade dos dados e identificação de atividades suspeitas ou não autorizadas.

Os Usuários e as Organizações reconhecem que esses registros poderão ser utilizados pela Cinco Mais para averiguações internas, cumprimento de obrigações legais e regulatórias (inclusive da ANS), e, se necessário, para a adoção de medidas administrativas, judiciais e/ou

extrajudiciais cabíveis em caso de descumprimento desta Política de Privacidade, dos Termos de Uso ou de quaisquer contratos aplicáveis.

As Organizações (Controladoras) poderão, mediante aviso prévio e em termos acordados com a Cinco Mais, realizar auditorias limitadas e não intrusivas para verificar a conformidade do tratamento de seus dados pela Cinco Mais com a LGPD e as instruções contratuais. Da mesma forma, a Cinco Mais poderá auditar o uso da Plataforma pelas Organizações para garantir a conformidade com estes termos e a segurança dos dados.

REVISÃO PERIÓDICA DA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade será revisada periodicamente, sempre que ocorrerem alterações relevantes nas operações de tratamento de dados pessoais, mudanças legislativas, regulatórias, ou ajustes nos produtos e serviços da Cinco Mais que impactem a privacidade e proteção de dados. A nova versão da Política será disponibilizada nos canais oficiais da empresa com indicação da data de atualização.

LEGISLAÇÃO E FORO

Esta Política é regida e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e as regulamentações expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), quando aplicáveis, independentemente das Leis de outros estados ou Países, sendo competente o foro de domicílio do Usuário para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes desta Política, as Partes elegem o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo.

DÚVIDAS E QUESTIONAMENTOS

Qualquer indivíduo que tiver alguma dúvida, comentário ou reclamação, solicitamos entrar primeiro em contato conosco por meio do *e-mail* privacidade@5mt.com.br.

Investigaremos e tentaremos resolver dúvidas, reclamações e conflitos relacionados ao uso e à divulgação de informações pessoais em conformidade com esta Política de Privacidade e de acordo com a lei aplicável.