



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS
AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA

A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, classificada na Agência Nacional de Saúde Suplementar como Medicina de Grupo, com sede na cidade de Sorocaba, Estado de São Paulo, na Rua Pedro José Senger, nº 230, Bairro Vila Haro, CEP: 18015-000, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 29.174.910/0001-72, registrada no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo sob n.º 977849 e na Agência Nacional de Saúde Suplementar sob nº 42173-1, neste ato, denominada simplesmente **AMHE MED**, entende como extremamente relevantes os registros eletrônicos e os dados pessoais deixados por você “Titular de Dados Pessoais” na utilização dos diversos sites e serviços da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, servindo a presente Política de Privacidade para regular, de forma simples, transparente e objetiva, quais dados pessoais serão obtidos, assim como quando e de qual forma eles poderão ser utilizados.

I. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE:

Esta Política é mantida pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** para garantir a proteção de dados pessoais dos titulares nos termos das Leis Federais nº 12.965/2014, que trata sobre o Marco Civil da Internet, bem como, a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/2018, vigentes no país.

Esta política de privacidade se aplica a todos os clientes da **AMHE MED** e ao público em geral, e engloba, de maneira básica, as formas nas quais tratamos os dados pessoais dessas pessoas.

O objetivo desta Política de Privacidade é para explicar, de forma objetiva e transparente como realizamos os tratamentos de um grande volume de dados pessoais, incluindo dados sensíveis, para quais finalidades seus dados pessoais são utilizados e com quem são compartilhados.

A Política de Privacidade é abrangente visto que fornece as informações a respeito dos direitos dos usuários do Portal, e demais pessoas que mantém interações com a **AMHE MED**, identificados nesta Política de Privacidade como “Titular de Dados Pessoais”.

Em caso de dúvidas adicionais ou requisições, por favor, entre em contato com nosso Encarregado – Gestor de proteção de dados por meio do endereço de e-mail: dpo@amhemed.com.br.

A Política de Privacidade informa também os canais de contato para dúvidas e solicitações dos “Titulares de Dados Pessoais” relacionadas aos dados pessoais coletados.

Esta Política de Privacidade requer o consentimento do “Titular de Dados Pessoais”, que ocorrerá de forma expressa, ao clicar no botão “Continuar” disponível no Portal Corporativo, ou pela utilização efetiva de qualquer Portal, sistema, software, aplicativo ou serviço da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, com o consentimento, o “Titular de Dados Pessoais” permitirá a coleta e o tratamento dos seus dados pessoais pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, nos termos desta Política de Privacidade que foi elaborada de acordo com a legislação vigente no país.

Esta política de privacidade poderá ser alterada para fins de atualizações e adequações legais, a qualquer tempo, sendo que, em casos de alterações vinculadas à finalidade, compartilhamento e duração do tratamento dos dados do “Titular de Dados Pessoais”, havendo necessidade de alteração do Termo de Consentimento, será informado com antecedência mínima de 30 (dias), através do e-mail registrado em nosso banco de dados, para que possa, segundo a sua vontade, de acordo com o tipo de relacionamento existente com a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** revogar o consentimento anterior fornecido, neste caso, ficando o “Titular de Dados Pessoais” impossibilitado de utilizar os serviços da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**.

II. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:

A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** respeita estritamente o princípio da legalidade para o tratamento dos dados pessoais de seus clientes, só sendo possível fazê-lo diante do enquadramento em alguma das bases legais previstas na legislação brasileira de proteção de dados pessoais.

As hipóteses de tratamento de dados estão principalmente previstas no Art. 7º, incisos I ao X, da Lei Geral de Proteção de Dados, sendo elas: mediante consentimento do titular, para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, para execução de políticas públicas, para realização de estudos e pesquisas, para execução ou preparação de contrato, para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros, para a tutela da saúde do titular, para atender interesses legítimos do controlador ou de terceiro e para a proteção do crédito.

Para garantir o atendimento do escopo legal, a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** manterá organização das atividades e processos de maneira a identificar os dados coletados, a base legal, finalidade e adequação ao seu ciclo de vida.

III. DOS DADOS PESSOAIS:

A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** faz a coleta de dados pessoais nas seguintes situações:

- a) Através do Portal Corporativo: www.amhemed.com.br, <https://www.amhemed.com.br> quando coletamos informações através de cookies, IP e localização, bem como quando o “Titular de Dados Pessoais” preenche formulários para ter acesso a algum produto ou serviço;
- b) Através de sistemas e aplicativos usados para manter interações com os diversos tipos de titulares (por exemplo: prospectivos clientes, clientes, beneficiários, médicos, prestadores, fornecedores, prospectivos colaboradores, colaboradores, participantes em eventos promovidos pela cooperativa);
- c) Por meio da área comercial no momento da prospecção e da venda de planos de saúde;
- d) Por meio da área operacional para a habilitação do “Titular de Dados Pessoais” nos sistemas computacionais da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**;



- e) Por meio das áreas de relacionamento com os diversos tipos de Titulares para atender finalidades vinculadas às necessidades do “Titular de Dados Pessoais” e do Controlador de acordo com as bases legais;
- f) Por meio de terceiros, nas seguintes situações: i) quando o empregador do “Titular de Dados Pessoais” fornece ou atualiza dados pessoais para a inclusão dele e/ou dependentes no Plano de Saúde, ii) quando os dados são públicos ou tornados públicos pelo titular, iii) quando o “Titular de Dados Pessoais” usa a rede credenciada desta Operadora,
- g) Por meio de fontes públicas (por exemplo: agências, órgão de proteção ao crédito);
- h) Por meio dos canais de atendimento, quando o “Titular de Dados Pessoais” busca qualquer serviço da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**. Em alguns casos a ligação poderá ser gravada para avaliação da qualidade do atendimento, em outros casos os logs ou registros de acesso aos canais digitais podem ser armazenados;
- i) Por meio da rede própria e credenciada de serviços de saúde quando o “Titular de Dados Pessoais” obtém acesso aos atendimentos de saúde;
- j) Por meio de pesquisas de satisfação, em todos os pontos e canais de atendimentos e de serviços;
- k) Por meio de campanhas diversas, incluindo as promocionais;
- l) Por meio da área administrativa para fins de elaboração de contratos, documentos e registros que forem necessários ao atendimento do interesse do “Titular de Dados Pessoais”.

IV. DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS:

Os dados pessoais são coletados de acordo com o tipo de Titular e a finalidade da interação com a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**. Independentemente de quais dados o Titular fornecer ativamente à **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, nós apenas faremos uso daqueles efetivamente relevantes e necessários para as finalidades a ele declaradas, caso a caso.

Os dados coletados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** são:

- a) Dados biográficos: Nome, Nome Social, Sexo, Gênero, Estado Civil, Nome da Mãe, Nacionalidade, Naturalidade.
- b) Dados cadastrais: CPF, Registro de Identidade Civil, Cartão Nacional de Saúde, Título de Eleitor, PIS/PASEP do beneficiário ou Número de Identificação do Trabalhador – NIT, Número da Declaração de Nascido Vivo.
- c) Dados de localização: Endereço de Cobrança, Endereço de Correspondência, Endereço Residencial ou Profissional.
- d) Dados de Contato: Telefone Celular, Telefone Fixo, Telefone Comercial, Número WhatsApp, endereço eletrônico (e-mail).
- e) Dados de autenticação: Nome de usuário, senha, log de acesso, IP da máquina, local de acesso, provedor, dispositivo de acesso.

f) Dados de registros: informações obtidas dos Titulares em decorrência das interações com a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, podendo ser registros eletrônicos, físicos, áudios, vídeos e imagens.

g) Dados sensíveis: Conforme conceito da própria lei, sendo dados de saúde, biométricos usados para fins de identificação inequívoca, origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, filiação sindical, genéticas, relativos à vida sexual ou à orientação sexual do Titular, relacionados a infrações ou condenações penais ou medidas de segurança relacionadas.

O “Titular de Dados Pessoais” poderá acessar, atualizar e complementar seus dados, bem como solicitar a exclusão dos seus dados coletados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, pelo e-mail: cadastro@amhemed.com.br. A solicitação será analisada e a resposta será apresentada no prazo legal.

V. DA UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS:

O “Titular de Dados Pessoais” concorda com a coleta dos dados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** para as seguintes finalidades:

- a) Elaborar e Operacionalizar contratos, termos e acordos;
- b) Fornecer serviços, produtos ou informações previstos nos contratos firmados;
- c) Cumprir obrigações legais;
- d) Cumprir obrigações acessórias vinculadas aos contratos firmados com os “Titulares dos Dados Pessoais”;
- e) Para a proteção da vida, atendimento médico-hospitalar e realização de exames de diagnósticos e terapias;
- f) Realizar o relacionamento com o “Titular de Dados Pessoais”;
- g) Enviar mensagens por correio eletrônico (e-mail), aplicativo próprio ou de mensagens;
- h) Prover atendimento às demandas do “Titular de Dados Pessoais”;
- i) Melhorar os serviços oferecidos ao “Titular de Dados Pessoais”;
- j) Configurar e administrar contas de usuários em sistemas, portais e aplicativos;
- k) Aplicar termos de uso de sistemas, aplicativos e portais;
- l) Para fornecer assistência, suporte e treinamento aos usuários de sistemas, portais e aplicativos;
- m) Oferecer e sugerir acesso à conteúdos, notícias, informações comerciais, produtos e serviços;
- n) Manter conformidade (compliance), controles internos, auditorias internas e externas;
- o) Aprimorar e personalizar a experiência do “Titular de Dados Pessoais” na utilização dos serviços;
- p) Analisar a utilização dos serviços pelo “Titular de Dados Pessoais” na condição de usuário do sistema;
- q) Realizar avaliações gerenciais, estatísticas e analíticas (nestes casos os dados serão anonimizados);



- r) Realizar pesquisas de satisfação e de mercado;
- s) Participar em processos de venda, aquisição, reestruturação, fusão ou outro tipo de ato em um eventual processo de negociação da Operadora de Planos de Saúde;
- t) Aprimorar os produtos e serviços oferecidos;
- u) Alcançar o “Titular de Dados Pessoais” com ações de marketing, nos parâmetros permitidos pela legislação;
- v) Proteger Direitos e propriedades da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** e exercer o Direito de Defesa em quaisquer instâncias judiciais, administrativas e/ou arbitrais;
- w) Prevenir, detectar e contribuir com a investigação de fraudes, violações da lei e outras oriundas de notificações de autoridades do judiciário, policiais, órgãos reguladores, instituições governamentais;
- x) Fornecer, sempre que requerido pelo “Titular de Dados Pessoais”, informações sobre a coleta, tratamento, arquivamento, processamento e eliminação dos seus dados;
- y) Inscrever dados do “Titular de Dados Pessoais” em órgãos de Proteção ao Crédito.

Após coletados os dados, esses receberão tratamentos diversos conforme a legislação, devidamente esclarecido desta Política de Privacidade.

O tratamento de dados pessoais sem o consentimento do “Titular de Dados Pessoais” será realizado apenas em conformidade com a legislação, como por exemplo:

Para atender aos interesses legítimos da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do “Titular de Dados Pessoais”;

Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**;

Realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contratos dos quais seja parte o “Titular de Dados Pessoais, e a pedido deste;

Proteção da vida ou da incolumidade física do “Titular de Dados Pessoais” ou de terceiros;

Para a tutela da saúde, em procedimento realizado por profissionais da área da saúde ou por entidades sanitárias;

Para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (Lei de Arbitragem 9.307/1996);

Para a proteção do crédito.

O consentimento de crianças, menores de 12 (doze) anos, e de adolescentes, menores de 18 (dezoito) anos, ocorrerá desde que devidamente assistidos ou representados, conforme o caso.

A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** poderá usar o endereço eletrônico, SMS ou aplicativos de mensagens e aplicativos próprios para prover informações ao “Titular de Dados Pessoais”, divulgar alterações, atualizações, inclusões e cancelamentos. Estes canais poderão ser utilizados também para notificar, responder e atender demanda do



“Titular de Dados Pessoais”, mediante autorização expressa ou solicitação deste, que tem a responsabilidade de manter a atualização dos dados na **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**.

VI. DO COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS:

As informações pessoais dos clientes e de beneficiários da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** são compartilhadas com terceiros, se necessário, única e exclusivamente, para execução de contratos e prestação de serviços contratados, assim como para atendimento a exigências legais e regulatórias, destacados abaixo:

- a) ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar: para o envio de informações obrigatórias exigidas das Operadoras de Planos de Saúde;
- b) Fornecedores e prestadores de serviço: para atividades que necessitam de envolvimento de terceiros contratados pela **AMHE MED** para operacionalização dos serviços prestados;
- c) Clientes Pessoa Jurídica: Dados necessários para a operacionalização dos contratos firmados, incluindo a informação dos procedimentos médicos realizados, para fins de permitir as transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação de serviços.

Ressalta-se que em referidos casos, em hipótese alguma, são compartilhados os dados clínicos contendo o resultado dos procedimentos realizados, tais como consultas e exames. O compartilhamento de dados que não requer a identificação do beneficiário, tais como análise e precificação de produtos, é realizado considerando o processo de anonimização, visando assegurar a privacidade dos dados do Titular. Da mesma forma e com este objetivo, sempre que possível, os dados compartilhados são criptografados.

VII. COMO MANTEMOS OS DADOS PESSOAIS DE FORMA SEGURA:

Todos os nossos colaboradores são treinados para adotar métodos, procedimentos e medidas de proteção aos dados pessoais coletados.

A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** utiliza os métodos necessários para anonimizar os dados coletados e mantém inventário de dados coletados, avaliando seu tratamento de acordo com os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

As medidas de proteção ocorrem de acordo com o ciclo de vida dos dados pessoais e de acordo com o grau de risco avaliado em cada processo e desde a coleta, são aplicadas medidas de proteção vinculada aos documentos coletados, aos sistemas usados e aos processos.

Os dados pessoais retidos ficam em banco de dados eletrônicos ou em locais físicos.

A documentação física poderá ser digitalizada. E locais de arquivamento de documentos físicos são monitorados e estruturados para que haja preservação dos dados, e apenas acesso autorizado.

Aqueles que entram em contato com dados pessoais devem se comprometer a manter sigilo



absoluto. A quebra do sigilo acarretará responsabilização nos moldes da legislação brasileira.

Os dados armazenados digitalmente são protegidos por um conjunto de ferramentas e tecnologias que visam garantir a confidencialidade, segurança, integridade e disponibilidade. Considerando, contudo, a natureza da internet e a existência de pessoas com más intenções, não é possível garantir que estas não acessarão indevidamente as informações do “Titular de Dados Pessoais”. Caso isso ocorra, serão adotados todos os procedimentos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados.

O acesso aos sistemas e áreas restritas, ocorrem apenas mediante autenticação do usuário. A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** não se responsabiliza pela privacidade e segurança de informações recolhidas por terceiros.

VIII. DO PERÍODO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS:

Os dados pessoais tratados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** serão eliminados, quando estes dados não foram mais necessários aos fins para os quais foram coletados, ou quando solicitado pelo Titular, exceto, na hipótese de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória relacionada à guarda das informações.

Após finalizado o período de armazenamento obrigatório, os dados poderão ser armazenados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, mediante:

- a) Anonimização dos dados, que não permitam a identificação do titular do dado;
- b) Autorização, formal e explícita, pelos titulares dos dados pessoais ou seus representantes legais.

IX. DO DIREITO DOS TITULARES:

Em cumprimento a regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** respeita e garante ao Titular a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

- a) A confirmação da existência do tratamento;
- b) O acesso aos dados;
- c) A correção dos dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- e) A portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante a requisição expressa do Titular;
- f) A eliminação dos dados tratados com o consentimento do Titular, quando cabível;
- g) A obtenção das informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** compartilhou os dados;
- h) A informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- i) A revogação do consentimento.

O direito do titular de solicitar o encerramento do tratamento de dados pessoais é válido apenas nas situações em que o dado tratado requer consentimento pelo titular. Contudo, nas situações em que o tratamento do dado é suportado por outra base legal, tais dados permanecerão sendo tratados pela **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, sendo informado ao titular dos dados a base legal para manutenção do tratamento.

X. DOS COOKIES:

Cookies são arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seu dispositivo quando você, Titular, visitar o site ou serviços online da **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**. Geralmente, contém o nome do site que originou, seu tempo de vida e um valor, que é gerado aleatoriamente. A **AMHE MED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA** utiliza cookies para facilitar o uso e adaptar suas páginas aos interesses e as necessidades do Titular, bem como para compilar informações sobre a utilização dos seus sites e serviços, auxiliando a melhorar suas estruturas e seus conteúdos. Eles também podem ser utilizados para acelerar suas atividades e experiências futuras no nosso site.

- a) Cookies Necessários: essenciais para permitir que o usuário navegue em um site e utilize seus recursos.
- b) Cookies Funcionais: permitem que o site lembre escolhas que o usuário fez (tais como o seu nome de usuário ou ID, preferência de idioma ou a área ou região onde o usuário está).

XI. CONTATO:

Em caso de dúvidas, sugestões, solicitações e reclamações relacionadas à Proteção de Dados, e à esta Política de Privacidade, entre em contato com nosso Encarregado pela Proteção de Dados por meio do endereço eletrônico: dpo@amhemed.com.br ou através do endereço de correspondência: Rua Pedro José Senger, nº 421, bairro: Vila Haro, CEP 18015-000, Sorocaba – São Paulo

XII. DA LEGISLAÇÃO

Esta Política deve ser interpretada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, em especial com a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

Ademais, expressamos nosso respeito pelas normas correlatas, assim como o Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, Marco Civil da Internet e Resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

XIII. DOS TERMOS UTILIZADOS

Caso tenha alguma dúvida sobre os termos utilizados nesta política, sugerimos consultar a tabela abaixo:



Agentes de tratamento	O controlador e o Operador
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.
Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)	Órgão responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais.
Banco de dados	Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
Cookies	São arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando você visita os websites ou utiliza os serviços online da Organização.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Compartilhamento	Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.
Dado pessoal	Informação relacionada à pessoa natural, direta ou indiretamente, 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 de proteção de dados	Pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, o "Titular dos Dados Pessoais" e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
Relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIP)	Documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais, tais como antigos, presentes ou potenciais clientes, colaboradores, contratados, parceiros comerciais e terceiros.
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.