

Política de Privacidade

Última atualização: 16 de fevereiro de 2024

A Saúde Newco Ltda. (Saúde iD), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 38.328.251/0001-72, tem o compromisso com o respeito à privacidade e proteção dos seus dados pessoais, respeitando as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e demais normas que regulam o assunto.

Esta Política descreve as regras aplicáveis 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 dos dados pessoais dos clientes e/ou seus responsáveis legais, acompanhantes, colaboradores, prestadores de serviços, patrocinadores e quaisquer outros terceiros, de acordo com as leis em vigor.

Em outras palavras, explicamos nesta Política como tratamos os seus dados pessoais durante toda a sua jornada de atendimento junto à Saúde iD, incluindo quando você:

- adquire e utiliza os serviços disponibilizados em nossas plataformas;
- utiliza nossas plataformas digitais;
- participa de nossas campanhas;
- nos contata por meio de nossos canais de atendimento.

Para fins desta Política, “Usuário” ou “Você” é todo o indivíduo que, de alguma forma, acessa as nossas plataformas, participa de nossas campanhas, contata a Saúde iD, utiliza os serviços disponibilizados pela Saúde iD e seus parceiros e/ou mantém, de alguma forma, relacionamento com a Saúde iD.

Ressaltamos que não é possível oferecer as funcionalidades das nossas plataformas e os serviços sem ter acesso aos seus dados pessoais. Ou seja, o tratamento dos dados pessoais é condição para aquisição e utilização dos serviços disponibilizados pela Saúde iD e/ou por parceiros comerciais, utilização das plataformas, participação de campanhas, contato com a Saúde iD e atuação como fornecedor. Não coletamos mais dados do que os estritamente necessários para a execução dessas atividades.

1. DEFINIÇÕES

Consideram-se as seguintes definições e descrições para melhor entendimento desta Política:

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (ou “LGPD”): Lei nº 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em território brasileiro.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no território nacional.

Dados pessoais: dados relacionados a uma pessoa física identificada ou identificável, como, por exemplo, nome, CPF, número de identidade, fotografia, entre outros.

Dados pessoais sensíveis: dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou 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.

Titular de dados: pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Nesta Política, Você é o titular de dados quando de alguma forma acessa as plataformas da Saúde iD, participa de nossas promoções e campanhas, contata a Saúde iD ou adquire e utiliza os serviços disponibilizados nas plataformas.

Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

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.

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

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

2. FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento dos seus dados pessoais pode variar conforme o uso que você faz dos nossos serviços e plataformas digitais.

Realizamos o tratamento de dados pessoais durante a sua navegação nas plataformas e nos websites da Saúde iD (ainda que sem se cadastrar); quando Você participa de nossas campanhas promocionais; quando Você nos contata por e-mail, telefone ou outros meios; quando Você nos fornece a informação diretamente, através de cadastro, formulário, entre outros; quando Você adquire e utiliza os serviços disponibilizados pela Saúde iD, por seus fornecedores e/ou parceiros comerciais; e/ou quando Você mantém relação, de qualquer forma, com a Saúde iD. Ainda, podemos tratar dados recebidos de fontes legítimas, de acordo com leis e regulamentos.

Para tornar mais acessíveis essas informações, relacionamos abaixo as finalidades pelos quais coletamos seus dados pessoais:

- Para cadastrar Você nas plataformas digitais;

- Para identificar e autenticar o Usuário;
- Para realizar o atendimento nas plataformas ou demais canais disponíveis;
- Para agendar os serviços de saúde adquiridos nas plataformas;
- Para permitir a aquisição e utilização dos serviços disponíveis nas plataformas;
- Para permitir a realização dos serviços de saúde junto aos parceiros comerciais da Saúde iD;
- Para compartilhar com os parceiros comerciais e/ou fornecedores da Saúde iD, quando necessário para a prestação dos serviços adquiridos nas plataformas, dos quais exigimos o mesmo grau de cuidado com os dados pessoais;
- Para prestar serviços em geral;
- Para realizar a cobrança dos valores devidos;
- Para realizar pesquisas e desenvolvimentos;
- Para fornecer as funcionalidades das plataformas;
- Para entrar em contato com Você (por e-mail, correio, mensagens de texto, WhatsApp ou telefone);
- Para realizar pesquisas de satisfação;
- Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos parceiros comerciais e/ou fornecedores da Saúde iD;
- Para disponibilizar, nas plataformas, relatos, avaliações e/ou indicações sobre os serviços realizados, que poderão ou não estar acompanhados de sua identificação e/ou imagem;
- Para enviar mensagens com informações sobre produtos ou serviços;
- Para ofertar e recomendar produtos e/ou serviços com base em dados pessoais e em compras anteriores junto à Saúde iD, a alguma das empresas do Grupo Fleury e/ou a um dos parceiros;
- Para realizar ações de publicidade e marketing, incluindo campanhas promocionais sazonais;
- Para gerar conhecimento, inovar e desenvolver produtos;
- Para cumprir obrigações legais e contratuais;
- Para manter a segurança em nossas plataformas;
- Para nos auxiliar a entender os padrões de uso das plataformas e implementar melhorias;
- Para atender às suas solicitações e questionamentos;
- Para manter a qualidade dos processos e atendimentos da Saúde iD.

3. DADOS PESSOAIS TRATADOS

Os Dados Pessoais que tratamos sobre Você incluem os abaixo indicados, que podem variar de acordo com o serviço solicitado, o Usuário, a Plataforma utilizada e/ou a atividade realizada.

- Informações de cadastro:** nome completo, RG, CPF ou outro documento de identificação, data e local de nascimento, idade, gênero, etnia (quando necessário), nome do responsável legal (se menor de idade), estado civil, religião (quando quiser ser informado pelo Usuário), nome do pai ou da mãe, cônjuge, e-mail, telefone e endereço completo;
- Informações sobre dispositivos:** endereço IP, data e hora de acesso às plataformas (quando aplicável), localização geográfica, fonte de referência, tipo de navegador, *clickstream* (utilizado para avaliar o nível

de navegabilidade das nossas páginas *web*), duração da visita e páginas visitadas;

- c) Informações de saúde:** tratamento ou prescrição médica, diagnóstico, histórico médico, altura, peso, resultados de exames e/ou demais procedimentos, histórico médico da família, informações genéticas e outras informações exigidas por lei e/ou necessárias para a prestação dos serviços de saúde pelos parceiros comerciais da Saúde iD;
- d) Informações de profissionais de saúde:** nome completo, gênero, endereço, telefone, e-mail, RG, CPF, CRM, diploma e escolaridade, especialidade, dados bancários (quando aplicável), assinatura e outros dados que se façam necessários, quando for o caso;
- e) Informações financeiras:** dados bancários (banco, agência e conta), número do cartão de crédito, nome do titular do cartão, data de validade e/ou outros correlatos;
- f) Dados de gravação:** dados de voz quando da gravação de ligações/áudios de atendimento ao cliente ou uso de funcionalidade de voz.

3.1. Operações de Tratamento de Dados Pessoais

As principais operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela Saúde iD são:

a) Aproximação dos Usuários aos prestadores de serviços de saúde para realização dos serviços de saúde: para que os serviços de saúde sejam realizados pelos parceiros comerciais da Saúde iD, podemos coletar e tratar dados fornecidos por Você e/ou por seu médico, através da receita ou pedido médico, bem como os dados resultantes de exames, consultas e/ou demais procedimentos já realizados por Você. Entre esses dados, poderemos coletar e tratar os seguintes dados pessoais: nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, estado civil, filiação, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, celular, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico médico, histórico de saúde, histórico clínico, etnia, dados bancários (se aplicável para pagamento), dados de dispositivo (conforme abaixo), entre outros necessários, que podem variar a depender do tipo de serviço de saúde.

b) Realização de pesquisas e desenvolvimento: realizamos atividades de pesquisa e desenvolvimento. Para tanto e mediante o seu consentimento, poderemos coletar e tratar dados fornecidos por Você ou associados a Você, apenas quando for estritamente necessário. Sempre que possível, para as finalidades de pesquisa e desenvolvimento, seus dados serão anonimizados. Importante ressaltar que as pesquisas e desenvolvimentos são realizadas de acordo com a legislação e regulamentação aplicável.

c) Atendimento através dos canais de atendimento ao cliente: caso Você contate os canais de serviço de atendimento ao cliente, por e-mail, telefone (todos os atendimentos realizados por telefone são gravados e os dados de voz são armazenados com base na legislação vigente), WhatsApp, chats ou via plataformas, para dúvidas, suporte, agendamento de serviços de saúde, reclamações e sugestões, poderemos coletar e tratar os dados pessoais fornecidos por Você ou constantes de nossa base de cadastro, que vão variar de acordo com a atividade solicitada. Entre esses dados pessoais, poderemos coletar nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, CPF, RG, informações residenciais (endereço completo), e-mail, celular, altura, peso, informações de saúde, entre outros.

d) Acesso a Plataformas: caso Você acesse e utilize nossas plataformas, poderemos coletar e tratar dados pessoais, tais como nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, CPF, RG, filiação, endereço, telefone, celular, e-mail, dados de dispositivo (conforme abaixo), tratamento ou prescrição médica, imagens médicas, laudos de exames, entre outros a depender da funcionalidade da plataforma utilizada.

e) Comunicação e informação sobre produtos e serviços da Saúde iD (incluindo marketing): poderemos coletar e tratar dados pessoais para comunicar com Você, bem como para divulgar produtos e serviços que possam interessar a Você.

4. TRATAMENTO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Alguns dos nossos serviços podem ser prestados a crianças e adolescentes. Nestes casos, ratificamos nosso compromisso em realizar o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes em seu melhor interesse.

Além disso, nos termos do artigo 14 da LGPD, o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis de crianças, ou seja, pessoas até 12 (doze) anos, é realizado com o consentimento específico de um dos pais ou responsáveis legais.

5. USO DE COOKIES E OUTRAS TECNOLOGIAS DE MONITORAMENTO

Cookies são pequenos arquivos eletrônicos que ficam armazenados em seu computador ou dispositivo para fornecer uma experiência personalizada de acesso aos websites e plataformas. Dentre outras funcionalidades, o uso de cookies se dá para que Você, ao regressar a um website que já visitou, não precise indicar novamente as suas preferências de navegação (idioma, forma de visualização e etc). Os cookies também são utilizados para remarketing e análises de fraude e de risco. A depender das configurações de seu navegador, é possível excluir ou desabilitar os cookies, sendo que, caso isso aconteça, sua experiência de navegação poderá ser afetada em parte.

Em algumas atividades de tratamento de dados pessoais, nós podemos utilizar as tecnologias e ferramentas *Google Analytics, Hotjar e Firebase*, que coletam informações do Usuário como o endereço de IP, navegador utilizado, configurações de idioma, páginas acessadas, por meio de *cookies*, de forma anônima e para efeitos analíticos, não tendo como finalidade o fornecimento dos dados a terceiros, sem autorização expressa do Usuário

O Usuário poderá revogar a autorização quanto à utilização de cookies, exceto os estritamente necessários, através de seu navegador de preferência. Alertamos que, de acordo com a escolha realizada, certas funcionalidades dos nossos serviços poderão não funcionar de maneira ideal.

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Não vendemos nem comercializamos os seus dados pessoais. Entretanto, podemos compartilhar as suas

informações:

- a) Com médicos e/ou outros profissionais de saúde, para a prestação dos serviços de saúde contratados;
- b) Com empresas do Grupo Fleury, do qual a Saúde iD faz parte, para auxiliar no desenvolvimento e prestação de serviços disponibilizados;
- c) Com prestadores de serviços que sejam parceiros da Saúde iD para a prestação dos serviços de saúde a Você;
- d) Com prestadores de serviços para a prestação de serviços à Saúde iD, tais como para manutenção de sistemas e equipamentos, para serviços de cloud, para auxiliar na cobrança de valores devidos; para prestação de serviços de saúde em geral, para envio de mensagens de marketing, entre outros;
- e) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- f) Com potenciais compradores ou investidores, em caso de reorganizações societárias, como fusão, aquisição e incorporação; e
- g) Com empresas de auditoria tão somente para a realização de auditorias nas operações da Saúde iD e/ou do Grupo Fleury e para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

7. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Os dados pessoais tratados em decorrência de nossos serviços poderão ser armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), o que poderá exigir uma transferência de dados pessoais para fora do Brasil.

Referida transferência ocorrerá para países ou organismos internacionais cujo grau de proteção previsto em lei é compatível com a legislação brasileira, ou para empresas que se comprometam contratualmente a adotar o mesmo nível de proteção disposto na LGPD.

8. MANUTENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Nós estruturamos as plataformas e os nossos serviços para que os seus dados pessoais não sejam mantidos de maneira identificada por mais tempo do que o necessário. Ou seja, nós mantemos os dados pessoais somente durante o período em que eles são necessários para as finalidades descritas acima, para o cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias às quais estamos sujeitos e/ou para exercício regular de nossos direitos.

Podemos manter os dados pessoais de maneira anonimizada, ou seja, sem que tais dados possam ser relacionados a Você, por períodos maiores.

9. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA

Nós armazenamos seus dados pessoais de forma segura em data centers de terceiros (servidores de

provedores de serviço em nuvem) localizados no Brasil e em países que apresentam legislação de proteção de dados específica e dentro das determinações legais.

Implementamos medidas técnicas e administrativas com o objetivo de proteger seus dados pessoais de acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10. CONSENTIMENTO PARA O TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Embora o consentimento seja um importante fundamento legal para o tratamento de dados pessoais, a LGPD estabelece diversas situações em que é permitido o tratamento, independentemente do consentimento do titular daqueles dados.

Isso significa que, se Você optar por utilizar as plataformas e os serviços, em alguns casos podemos coletar e tratar os seus dados independentemente do seu consentimento (se houver necessidade e com fundamento previsto na LGPD que nos permita fazer isso), tais como execução de contrato, tutela à saúde, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos e/ou legítimo interesse.

Quando nos basearmos em consentimento, pediremos o seu consentimento específico para tratar os seus dados pessoais.

11. DIREITOS DOS TITULARES

Atendendo à legislação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Saúde iD observa, respeita e garante a Você a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

- a) Confirmação de que realizamos o tratamento dos seus dados pessoais;
- b) Acesso aos seus dados pessoais;
- c) Correção de dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- e) Portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os nossos segredos comerciais e industriais, após a regulamentação dos meios pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;
- f) Eliminação dos dados pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação previstas na LGPD ou em outras normas aplicáveis;
- g) Informação sobre com quem compartilhamos os seus dados pessoais;
- h) Informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento;
- i) Revogação do seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, quando forem tratados com base no seu consentimento; e
- j) Oposição a tratamento que viole a LGPD.

Você pode exercer esses direitos enviando um e-mail para: privacidade@saudeid.com.br.

Antes de respondermos a uma solicitação para exercício dos direitos mencionados acima, podemos solicitar que Você nos forneça algumas informações e documentos para confirmarmos sua identidade.

Observamos que há possibilidade de sua requisição não ser acolhida, nos termos da legislação aplicável, seja por motivos formais (a exemplo de impossibilidade de comprovação de sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja manutenção é necessária para o cumprimento de obrigação legal), sendo certo que, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas requisições, apresentaremos a Você as justificativas aplicáveis.

Note que, mesmo mediante a solicitação do exercício de direitos de exclusão, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais, em situações específicas, poderemos permanecer com o histórico de registro de seus dados pessoais para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, preservação de direitos e/ou quando for necessário em decorrência de lei ou norma regulatória. Findo o prazo de manutenção e a necessidade de retenção, os dados pessoais serão excluídos, com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados exclusivamente de forma anonimizada para fins estatísticos.

12. WEBSITES DE TERCEIROS

Como um recurso para os nossos Usuários, ao navegar em nossas plataformas, podemos fornecer links e/ou direcionamentos para outros sites na Internet. A Saúde iD não se responsabiliza por esses websites e conteúdos e, ainda, não compartilha, subscreve, monitora, valida ou aceita a forma como esses websites ou ferramentas de armazenamento de conteúdo tratam suas informações pessoais e privadas. Recomendamos que Você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais websites para saber a respeito do uso de suas informações pessoais por outros websites e/ou outras ferramentas.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA

Esta Política foi elaborada com base na Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A Saúde iD reserva o direito, a seu exclusivo critério, de modificar, alterar, acrescentar ou remover partes desta Política a qualquer momento. Toda alteração desta Política será válida, eficaz e vinculante a partir da publicação nas plataformas.

O Usuário deverá verificar a versão atualizada desta Política toda vez que visitar as plataformas.

Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, por autoridade administrativa ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.