

Política de Privacidade e termos de uso

1. Introdução

O Laboratório Eliel Figueirêdo Diagnósticos Médicos de apoio inscrito sob o CNPJ nº 11.019.085/0001-76 situado na Rua Candido Benicio 1551, Praça Seca, Jacarepaguá, Rio de Janeiro/RJ e suas respectivas filiais, em consonância com o disposto na lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) firma o presente compromisso concernente a proteção de dados e a privacidade dos seus clientes e parceiros.

Esta Política descreve nosso compromisso com o tratamento de seus dados pessoais de modo responsável, ético, em linha com nossos princípios e valores no que tange a coleta, produção, recepção, utilização, transmissão, modificação, transferência, controle e eliminação de dados pessoais dos clientes e seus responsáveis legais, parceiros comerciais, prestadores de serviço, colaboradores e terceiros em conformidade com a legislação vigente. Reconhecemos que esta é uma responsabilidade constante e, portanto, atualizaremos periodicamente esta Política à medida que se fizerem necessários novos procedimentos de privacidade e proteção de seus dados pessoais.

Ao utilizar os serviços do Laboratório Eliel Figueirêdo Diagnósticos Médicos de Apoio e suas filias, bem como nosso site ou WhatsApp, você concorda com o tratamento de seus dados pessoais como está descrito nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Se você tiver alguma dúvida sobre esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, entre em contato com o(a) nosso(a) DPO/Encarregado(a),: Alex Sandro Ferreira
Email: cdpo@elielfigueiredo.com.br

2. DEFINIÇÕES

Agentes de tratamento: Operador ou Controlador.

Anonimização: quando determinada informação perde a capacidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo. Dados pessoais que passam por processo de anonimização tornam-se dados anônimos e deixam de serem considerados dados pessoais.

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

Confidencialidade: garantia de que os dados pessoais não serão divulgados para pessoas não autorizadas.

Controlador: pessoa jurídica a quem compete às decisões sobre o tratamento de dados pessoais.

Dado de saúde: é todo dado pessoal que identifica informações do estado de saúde físico ou mental do Titular, no passado, no presente ou no futuro. Dados de saúde são considerados dados pessoais sensíveis.

Dado pessoal: qualquer informação que se refere a uma pessoa natural e que é capaz de identificá-la de forma direta e indireta, como, por exemplo, nome, número de CPF e RG, endereço residencial, localização, perfil comportamental, dados de filiação.

Dado pessoal sensível: dado pessoal relacionado à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Dados Pessoais: para fins desse documento, dados pessoais e dados pessoais sensíveis são referidos em conjunto apenas como dados pessoais.

Direitos do Titular: o Titular do dado pessoal tem o direito de obter informações sobre o tratamento de seus dados pessoais e realizar solicitações junto ao Controlador, tais como: (i) confirmação da existência de tratamento; (ii) acesso aos dados; (iii) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; (v) 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; (vi) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do Titular; (vii) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; (viii) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e (ix) revogação do consentimento.

Disponibilidade: garantia de que os dados pessoais estarão disponíveis sempre que necessário para quem precisar no exercício de suas funções.

Paciente: Pessoa física interessada na realização de EXAMES e que, para esta finalidade, voluntariamente fornece a amostra biológica para coleta. Refere-se ao Titular dos dados pessoais;

Encarregado/DPO: também conhecido por *Data Protection Officer* (“DPO”), pessoa física ou jurídica indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares dos dados e a ANPD.

Integridade: garantia de que os dados pessoais serão protegidos contra situações acidentais e ilícitas de destruição, perda e alteração.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) – “LGPD”: lei aplicável ao tratamento de dados pessoais, em meio físico e digital, 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 jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome da Controladora, seguindo suas instruções e nos limites das finalidades de tratamento por ela definida.

Princípio da transparência: garantia aos Titulares de informações claras e precisas a respeito do tratamento de seus dados pessoais.

Privacidade desde a concepção (*privacy by design*): ato de considerar a privacidade e a proteção de dados pessoais desde o início da implementação de um novo produto ou serviço.

Privacidade por padrão (*privacy by default*): é uma espécie do princípio *privacy by design*. Deve ser compreendido como a proteção automática dos dados pessoais no desenvolvimento do produto ou serviço, não sendo necessário o Titular realizar esforços para ter sua privacidade garantida.

Pseudonimização: quando determinada informação perde a capacidade de associação direta, mas facilita a identificação do indivíduo de forma indireta.

Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais: documento de responsabilidade do Controlador que contém a descrição do tratamento de dados pessoais que possa causar riscos às liberdades civis e direitos fundamentais, bem como medidas de mitigação dos riscos identificados.

Retenção dos dados pessoais: período pelo qual os dados pessoais permanecem armazenados mesmo após o término da finalidade do tratamento.

Sub-operador: contratado pelo Operador para desenvolver parte ou totalidade da atividade de tratamento de dados pessoais a ele conferida pelo Controlador.

Titular: pessoa natural a quem os dados pessoais se referem. Refere-se ao paciente.

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.

Violação de dados pessoais: violação da segurança que cause acesso indevido aos dados pessoais, destruição, perda, dentre outras situações inadequadas ou ilícitas que violam a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados pessoais.

3. Finalidade do tratamento de dados

O tratamento dos seus dados pessoais pode variar de acordo com o uso que você faz dos nossos serviços, coletamos, armazenamos e tratamos seus dados pessoais para diversas finalidades ligadas ao nosso negócio, conforme exemplos abaixo:

Clientes e usuários do nosso site

Dados identificação: para identificar e confirmar sua identidade para atendimentos, solicitar autorização junto às operadoras de planos de saúde, realizar agendamentos de coleta domiciliar e ou empresarial, informar preparos para exames, enviar resultados via e-mail ou Whatsapp, divulgar produtos e serviços, assegurar o acesso às unidades do Laboratório **Elie! Figueirêdo diagnóstico e imagem** e atender às determinações legais e regulatórias.

Dados sensíveis: entender histórico clínico, apoiar na descrição de resultados e direcionamento de diagnósticos e realizar exames.

Dados financeiros: identificar, agendar e faturar pagamentos e atender questões fiscais, legais e regulatórias.

Dados de navegação: agendar procedimentos e realizar atendimentos on-line, cumprir determinações legais de coleta de dados pessoais dispostas no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), promover melhorias na experiência de navegação e realizar análises estatísticas.

Médicos:

Dados de identificação: para fins de identificação, confirmação da solicitação médica e registro.

4. Dados pessoais tratados

Clientes e usuários do nosso site: durante a prestação de nossos serviços ou mesmo durante a navegação em nosso site, podemos coletar alguns dados pessoais sobre você, tais como:

Dados de identificação: nome, RG, CPF, idade, sexo, endereço de e-mail, telefone, endereço comercial/residencial, telefone, data de nascimento, estado civil, carteirinha do plano, filiação, convênio médico, documentos para fins de identidade (tais como documentos de conselho de classe, carteira nacional de habilitação, número do passaporte e outros documentos oficiais) e imagens de circuito interno de câmeras.

Dados sensíveis: dados relacionados a sua saúde, relatórios médicos, solicitações médicas, resultados de exames, medicamentos que você utiliza, dados genéticos, dados biométricos, etnia, orientação sexual e religião.

Dados financeiros: informações sobre pagamento, conta bancária e dados de cartões de crédito.

Dados de navegação: login e senha de acesso, postagens em nossas mídias sociais, endereço IP, tipo de navegador e idioma, horários de acesso, detalhes de solicitações e de como você usa nossos serviços e de sua interação conosco. Além disso, prezando pela transparência na relação com nossos clientes sinalizamos, também coletamos cookies quando você acessa nosso site e/ou aplicativo, para melhor experiência do usuário, seguindo as regras da nossa Política de Cookies [\[inserir link\]](#).

Dados de gravação de voz: dados de voz quando da gravação de ligações/áudios de atendimento ao cliente ou uso de funcionalidade de voz

Acompanhantes de clientes: durante a prestação de nossos serviços podemos coletar dados de identificação sobre seus acompanhantes presentes durante a realização de algum exame ou procedimento, tais como: Nome, RG, CPF e imagens de circuito interno de câmeras.

Médicos: durante a prestação de nossos serviços podemos coletar dados de identificação sobre os médicos responsáveis pelas solicitações dos exames, a saber: nome, especialidade profissional e CRM

5. Dados de Crianças e Adolescentes

Durante a prestação de serviços, O **Laboratório Eliel Figueirêdo Diagnóstico e Imagem** poderá coletar dados pessoais de crianças e adolescentes e garantirá que o tratamento sempre ocorra no melhor interesse da criança e do adolescente.

Crianças: O tratamento de dados pessoais de crianças (até 12 anos de idade) será realizado mediante consentimento específico e em destaque de pelo menos um de seus pais ou responsável legal. Em caso de urgência/emergência, a coleta e tratamento dos dados pessoais da criança serão realizados imediatamente para proteção de sua vida e, posteriormente, será comunicado a um de seus pais ou responsável legal.

As mesmas disposições serão aplicáveis aos dados pessoais de interditados e curatelados.

Adolescentes: Em relação ao adolescente, o tratamento de seus dados pessoais poderá ocorrer independentemente do consentimento de um dos pais ou responsável legal, desde que presente outro fundamento legal que autorize o tratamento, nos termos da LGPD.

6. Processo de tratamento de dados pessoais

O **Laboratório Eliel Figueirêdo Diagnóstico e Imagem** reconhece a importância da privacidade e proteção dos dados pessoais de seus clientes, parceiros e demais envolvidos em suas operações. Nossa política de privacidade visa esclarecer como tratamos as informações pessoais e quais são as principais operações de tratamento de dados realizadas por nossa instituição

a) Serviço de exames laboratoriais e diagnósticos.

O **Laboratório Eliel Figueirêdo Diagnóstico e Imagem** realiza a coleta, análise e interpretação de amostras biológicas e imagens médicas com o objetivo de fornecer diagnósticos precisos e contribuir para a saúde e bem-estar de nossos clientes. Os dados pessoais coletados durante esses procedimentos são estritamente utilizados para a prestação dos serviços solicitados e para garantir a qualidade dos resultados, sendo armazenados de forma segura e confidencial.

b) Relação clientes e parceiros multiplataforma.

Para facilitar a comunicação e o atendimento aos nossos clientes e parceiros, mantemos uma central de atendimento multiplataforma, que inclui canais como telefone (todos os atendimentos realizados por telefone poderão ser gravados e os dados armazenados em conformidade com o dispositivo legal vigente), e-mail, chat online e redes sociais (Whatsapp, Facebook e Instagram). Durante o contato com nossa equipe de atendimento, podem ser coletados dados pessoais, tais como nome, endereço, telefone e e-mail, pedido médico, dados bancários e dados do convenio, foto do material ou amostra

biológica (dependendo do exame), fotos do documento de identificação com a finalidade de responder às solicitações, fornecer informações sobre nossos serviços e garantir uma experiência de atendimento eficiente e personalizada.

c) Marketing – Comunicação e oferta de serviços.

O Laboratório **Eliei Figueirêdo Diagnóstico e Imagem** utilizam os dados pessoais de seus clientes e parceiros para enviar comunicações relacionadas à prestação de serviços, como agendamento de exames, resultados de análises e informações sobre cuidados com a saúde. Além disso, podemos utilizar essas informações para enviar ofertas, promoções e informações sobre novos serviços, desde que haja consentimento prévio do titular dos dados ou esteja amparado por outra base legal prevista em lei.

7. Compartilhamento de dados

No Laboratório **Eliei Figueirêdo Diagnóstico e Imagem**, entendemos a importância do compartilhamento responsável de dados pessoais e estamos comprometidos em garantir a segurança e privacidade das informações dos nossos clientes e parceiros. Nosso compromisso inclui a **não comercialização** de dados pessoais e a adoção de práticas transparentes e éticas quando se trata do compartilhamento dessas informações.

- a)** Compreendemos que a troca de informações entre profissionais de saúde é essencial para garantir a qualidade do atendimento e o bem-estar dos pacientes. Portanto, compartilhamos dados pessoais dos nossos clientes com médicos e outros profissionais de saúde envolvidos no processo de diagnóstico e tratamento, sempre com o consentimento prévio do titular dos dados.
- b)** Para garantir o funcionamento adequado dos nossos sistemas e a prestação eficiente dos nossos serviços, podemos compartilhar dados pessoais com prestadores de serviços contratados para manutenção e suporte técnico dos nossos sistemas. Esses prestadores de serviços são selecionados com rigor e estão comprometidos com os mais altos padrões de segurança e proteção de dados.
- c)** Em conformidade com a legislação aplicável, podemos ser obrigados a compartilhar dados pessoais com autoridades competentes mediante determinação legal, ordem judicial ou solicitação de órgãos reguladores. Nesses casos, garantimos que o compartilhamento seja feito de forma estritamente necessária e de acordo com os procedimentos legais estabelecidos.
- d)** Em casos de fusões, aquisições ou outras transações corporativas, podemos compartilhar dados pessoais com compradores em potencial ou investidores como parte do processo de due diligence. Essas informações são compartilhadas apenas na medida do necessário e mediante a assinatura de acordos de confidencialidade para garantir a proteção dos dados durante todo o processo.
- e)** Para garantir a conformidade com normas e regulamentações aplicáveis, bem como para aprimorar nossos processos internos, podemos compartilhar dados pessoais com empresas de auditoria externa. Essas empresas são contratadas com base na sua expertise e comprometimento com a confidencialidade e segurança dos dados,

sendo autorizadas a acessar apenas as informações estritamente necessárias para a realização das atividades de auditoria.

Priorizamos a transparência em todas as nossas práticas de compartilhamento de dados pessoais e buscamos obter o consentimento informado dos titulares dos dados sempre que necessário. Nosso objetivo é garantir que os clientes e parceiros estejam cientes de como suas informações são utilizadas e compartilhadas, permitindo-lhes tomar decisões informadas sobre o uso de seus dados pessoais.

8. Gestão de Cookies e outras tecnologias

Os cookies podem ser classificados em diferentes categorias, incluindo cookies essenciais, de desempenho, de funcionalidade e de publicidade. Os cookies essenciais são necessários para o funcionamento básico do site e não podem ser desativados. Já os cookies de desempenho ajudam a melhorar a experiência do usuário, coletando informações sobre como o site é utilizado (idioma, forma de visualização e etc.) Os cookies de funcionalidade permitem que o site se lembre das preferências do usuário, enquanto os cookies de publicidade são usados para direcionar anúncios relevantes ao usuário.

A qualquer tempo o usuário pode revogar a autorização no que tange a utilização dos Cookies, reiteramos que nesse caso certas aplicações do nosso serviço podem não funcionar da melhor forma.

9. Segurança e controle dos dados

Infraestrutura: Mantemos uma infraestrutura tecnológica robusta e atualizada, utilizando sistemas de armazenamento de dados avançados e seguros. Isso inclui a implementação de firewalls, criptografia de dados, sistemas de detecção de intrusões e outras medidas de segurança para proteger os dados contra acessos não autorizados.

Controle de Acesso: Limitamos o acesso aos dados pessoais apenas aos colaboradores autorizados que necessitam dessas informações para realizar suas funções. Além disso, implementamos controles de acesso rigorosos, como autenticação de dois fatores e políticas de senha robustas, para garantir que apenas pessoas autorizadas possam acessar os dados.

Monitoramento de Ameaça: Realizamos monitoramento constante dos nossos sistemas e redes para detectar e responder a possíveis ameaças de segurança. Isso inclui a análise de logs de atividades, monitoramento de tráfego de rede e uso de ferramentas de segurança avançadas para identificar e mitigar qualquer atividade suspeita.

Melhoria contínua: Investimos na educação e conscientização dos nossos colaboradores sobre práticas seguras de manuseio de dados. Todos os funcionários passam por treinamentos regulares de segurança da informação e são orientados a seguir as políticas e procedimentos estabelecidos para proteger os dados dos clientes

É importante reconhecer que, apesar de todos os esforços empreendidos, nenhum sistema de segurança é totalmente infalível. Portanto, estamos constantemente revisando e aprimorando nossas práticas de segurança para mitigar riscos e responder rapidamente a quaisquer incidentes de segurança que possam surgir.

10. Seus direitos

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, representa um marco importante na legislação brasileira, estabelecendo regras claras e abrangentes para o tratamento de dados pessoais. Entre os diversos aspectos regulamentados pela LGPD, estão os direitos dos titulares de dados, que conferem aos indivíduos maior controle sobre suas informações pessoais. A seguir, destacamos esses direitos fundamentais:

- a) **Confirmação e acesso:** Os titulares têm o direito de confirmar a existência de tratamento de seus dados pessoais e de acessar as informações sobre como seus dados estão sendo utilizados pelas organizações.
- b) **Correção:** Os titulares têm o direito de solicitar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados que estejam sob tratamento das organizações.
- c) **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** Os titulares têm o direito de solicitar a Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- d) **Portabilidade:** Os titulares têm o direito de receber seus dados pessoais em formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, para transferência a outro fornecedor de serviços ou produto, mediante solicitação expressa.
- e) **Eliminação:** Os titulares têm o direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento, exceto nas hipóteses previstas em lei.
- f) **Informação:** Os titulares têm o direito de serem informados sobre as entidades públicas e privadas com as quais os controladores realizaram compartilhamento de dados.
- g) **Revogação:** Os titulares têm o direito de revogar o consentimento dado para o tratamento de seus dados pessoais, a qualquer momento, mediante manifestação expressa.
- h) **Revisão:** Os titulares têm o direito de solicitar revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses.
- i) **Oposição:** Os titulares têm o direito de se opor, a qualquer momento, ao tratamento de seus dados pessoais realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento.

Se você tiver alguma dúvida, observação, solicitação, reclamação ou revisão sobre a coleta ou o uso de seus dados pessoais ou sobre esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, preencha o formulário disponível aqui [link](#).

11. Alteração na política de privacidade

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais tem como base a [LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e poderá ser alterada a qualquer tempo pelo Laboratório **Elie! Figueirêdo diagnóstico e imagem**, portanto, recomendamos que você reveja esta Política de tempos em tempos para ser informado sobre como estamos protegendo suas informações.

Caso a ANPD ou qualquer outro órgão regulador, autoridade administrativa ou judicial considere inaplicável algum ponto desta política, as demais condições permanecem em vigor.

Todas as alterações serão comunicadas por meio de um aviso em destaque na tela inicial do nosso site ou por meio de qualquer outra forma de comunicação com você.