

## **GRUPO NEVES**

Política de Privacidade do Grupo Neves

**Classificação: PÚBLICO/PUBLICADO**

O Grupo Neves reconhece a importância da privacidade de dados pessoais e, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, deseja que seus clientes e usuários se familiarize com a forma como há a coleta, o armazenamento e o tratamento dos seus dados. Esta Política de Privacidade descreve as práticas adotadas quanto aos dados coletados em formulários impressos ou digitais por meio do website, membros, prestadores de serviço e/ou aplicativos para dispositivos móveis, operados e controlados pelo Grupo Neves.

### **1. CONDIÇÃO PARA USO**

Como condição para acesso e uso das funcionalidades exclusivas do nosso site, os Clientes e Usuários declaram que: (i) são maiores de 18 (dezoito) anos; e (ii) que fizeram a leitura das regras deste documento, manifestando de forma clara e expressa a sua concordância com os termos aqui estipulados.

Ao concordar com esta Política de Privacidade, os Clientes e Usuários declaram que o Grupo Neves poderá tratar os seus Dados Pessoais em conformidade com os termos aqui estabelecidos. Caso não esteja de acordo com estas regras e condições, os Clientes e Usuários deverão encerrar o acesso.

Esta Política de Privacidade tem como objetivo único e exclusivo conferir Tratamento dos Dados Pessoais coletados pelo Grupo Neves em seu site e aplicativos e não se aplica a sites, aplicativos, produtos, serviços ou recursos de mídia social de terceiros que possam ser acessados através de links que fornecemos para a conveniência e informação dos Clientes e Usuários. O Grupo Neves não garante a integridade e adequação dos tratamentos dos dados pessoais conferidos a estes terceiros ou a respeito de suas práticas de privacidade. Recomendamos aos nossos Clientes e Usuários a lerem as políticas de privacidade de qualquer terceiro com o qual venha a interagir através de nosso site, antes de permitir qualquer operação de tratamento dos seus Dados Pessoais.

### **2. CONCEITOS BÁSICOS**

Para todos os fins desta política, devem ser observados os seguintes conceitos para o seu melhor entendimento e aplicação:

**Anonimização:** Processo por meio do qual o dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, considerados os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento.

**Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** ente público vinculado a administração pública federal responsável por regulamentar, zelar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em todo o território nacional.

**Clientes e Usuários:** Pessoas que acessam e utilizam as funcionalidades oferecidas no site do Grupo Neves.

**Controlador:** Pessoa física ou jurídica a quem compete as decisões referentes ao Tratamento, isoladamente ou em conjunto com outros Controladores (Controladores Conjuntos).

**Cookies:** são arquivos ou informações que podem ser armazenadas em seus dispositivos quando você visita os websites ou utiliza os serviços on-line do(a) Grupo Neves. Geralmente, contém o nome do site que o originou, seu tempo de vida e um valor, que é gerado aleatoriamente.

**Dados Pessoais:** Qualquer informação relacionada à pessoa natural, direta ou indiretamente, identificada ou identificável.

**Dados Pessoais Sensíveis:** Categoria especial de dados pessoais referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos à pessoa natural.

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

**Encarregado de Dados (D.P.O - Data Protection Officer):** pessoa responsável pela pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**Grupo Neves** formado pelo Hospital Nossa Senhora das Neves S.A. (CNPJ 01.817.749/0001-99), Mederi Distribuição e Importação de Produtos para a Saúde Ltda. (CNPJ 29.329.985/0001-85), Unineves Ltda. (CNPJ 40.435.715/0001-91), Clim Hospital Geral Ltda. (CNPJ 41.226.432/0001-00), Clim Centro Médico Eireli (CNPJ 19.012.551/0001-01), Luppa – Laboratórios Unidos de Patologia da Paraíba Ltda. (CNPJ 08.406.456/0001-68), Clínica Unigastro Ltda. (CNPJ 05.684.399/0001-90) e Neves Medicina Diagnóstica (CNPJ 40.857.023/0001-31).

**Lei Geral de Proteção de Dados ou LGPD:** Lei nº 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

**Titular dos dados:** pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de tratamento.

### **3. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

Os dados serão coletados sempre que o Cliente ou o Usuário inserir voluntariamente os seus dados pessoais ao acessar e interagir com as funcionalidades disponibilizadas no nosso site.

Se os Dados Pessoais forem coletados em outro ambiente ou para outros fins, os Clientes e/ou Usuários serão devidamente informados e, consequentemente, terão a oportunidade de exercerem seu direito de escolha.

Sempre que Clientes e/ou Usuários utilizarem nosso site através de dispositivos móveis, poderão ser coletados automaticamente informações sobre o seu dispositivo móvel e sobre o seu uso e atividade em nosso site.

O Grupo Neves também poderá rastrear Endereços IP para fins de administração de seus sistemas, para reportar informações agregadas, para *site tracking*, para evitar que nossos servidores sejam invadidos e para outros usos descritos nesta Política de Privacidade.

#### 4. UTILIZAÇÃO DE COOKIES

O Grupo Neves poderá utilizar cookies para facilitar o uso e adaptar melhor suas páginas aos interesses e às necessidades dos Titulares, bem como para compilar informações sobre a utilização de seus sites e serviços, auxiliando a melhorar suas estruturas e seus conteúdos. Eles também podem ser utilizados para acelerar as suas atividades e experiências futuras em nosso portal.

O Grupo Neves utiliza os seguintes tipos de *Cookies* em seus *sites* e serviços compatíveis:

- **Essential Cookies:** Esses cookies habilitam funcionalidades básicas, como segurança, verificação de identidade e gerenciamento de rede. Esses cookies não podem ser desativados.
- **Cookies de Marketing:** Esses cookies são usados para rastrear a eficácia da publicidade para fornecer um serviço mais relevante e entregar melhores anúncios para atender aos seus interesses.
- **Cookies Funcionais:** Esses cookies coletam dados para lembrar as escolhas que os usuários fazem para melhorar e fornecer uma experiência mais personalizada.
- **Cookies de análise:** Esses cookies nos ajudam a entender como os visitantes interagem com nosso site, descobrir erros e fornecer uma melhor análise geral.

Importante esclarecer que o Grupo Neves não se responsabiliza pelo uso de cookies por terceiros.

Fique atento, pois os cookies colocados por terceiros podem eventualmente continuar a monitorar as suas atividades online mesmo depois de ter saído de nossos produtos, sendo recomendável que você limpe seu histórico de navegação regularmente.

#### 5. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais fornecidos pelos Clientes e/ou Usuários no momento de seu cadastro, ou que posteriormente venham a ser solicitados pelo Grupo Neves, são tratados de forma ética e conforme os mais confiáveis padrões de segurança e confidencialidade, observados protocolos de tráfego de dados e criptografia.

O Grupo Neves coletará os Dados dos Clientes e/ou Usuários com o objetivo de oferecer, desenvolver e aprimorar os seus serviços, podendo realizar análises a fim de identificar e solucionar transtornos operacionais; suprir eventuais demandas e necessidades dos Usuários; e/ou prestar suporte necessário para utilização dos serviços oferecidos pelo Grupo Neves

O Grupo Neves poderá requisitar, ainda, Dados aos Clientes e/ou Usuários para viabilizar a sua devida identificação; validação de acesso aos Aplicativos, conteúdos e/ou serviços; ou otimizar a experiência dos Usuários. Ao solicitar os Dados dos Clientes e/ou Usuários, o Grupo Neves observa as disposições previstas na legislação e regulamentação aplicáveis, incluindo àquelas relativas ao tratamento de dados pessoais dos Clientes e/ou Usuários.

O Grupo Neves poderá tratar os Dados do Clientes e/ou Usuários com as seguintes finalidades:

- Cadastro dos Clientes e/ou Usuários junto ao Grupo Neves e suas filiadas;
- Quando necessário para permitir a efetiva disponibilização dos serviços;
- Análises de risco, sistemas antifraude e de prevenção a ilícitos, de acordo com a legislação e regulamentação aplicável;
- Oferta de produtos e serviços de parceiros do Grupo Neves;
- Nos casos previstos na legislação e regulamentação aplicável ou mediante ordem de autoridades competentes.

O compartilhamento de Dados dos Clientes e/ou Usuários com parceiros do Grupo Neves poderá ser realizado visando à prestação dos serviços contratados; a viabilização de acesso aos Aplicativos; a oferta de produtos e soluções desenvolvidos por parceiros e/ou afiliadas.

Visando proteger a privacidade dos Titulares, os dados pessoais tratados pelo Grupo Neves serão automaticamente eliminados quando deixarem de ser úteis para os fins para os quais foram coletados, ou quando o Titular solicitar sua eliminação, exceto se a sua manutenção for expressamente autorizada por lei ou regulação aplicável.

Contudo, as informações poderão ser conservadas para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, transferência a terceiro – desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados – e uso exclusivo do Grupo Neves, inclusive para o exercício de seus direitos em processos judiciais ou administrativos.

## **6. PUBLICIDADE E MARKETING**

Os Clientes e/ou Usuários concordam que o Grupo Neves poderá coletar, processar e utilizar seus Dados Pessoais para fins de publicidade ou de pesquisa de mercado e, em particular, para melhorar os nossos serviços, podendo ainda coletar, classificar e usar seus Dados Pessoais juntamente com os de outros Titulares de Dados Pessoais. Por fim, os seus Dados Pessoais poderão ser objeto de tratamento com a finalidade de lhe oferecer serviços exclusivos e oportunidades especiais que sejam compatíveis com suas características e predileções.

## **7. PRIVACIDADE DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES MENORES DE 18 ANOS**

O Grupo Neves somente coleta ou trata dados de crianças e adolescentes menores de 18 anos mediante a devida autorização dos respectivos pais ou responsáveis.

## **8. COMUNICADOS**

Para fins de comunicar com Clientes e/ou Usuários do Grupo Neves utilizará o endereço de e-mail e número de telefone dos Clientes e/ou Usuários somente para os propósitos para os quais nos foram autorizados.

## **9. DO CONSENTIMENTO**

O Grupo Neves poderá tratar os Dados Pessoais com base no consentimento dos Clientes e/ou Usuários. O consentimento fornecido pelos Clientes e/ou Usuários é coletado de forma individual, clara, específica e legítima. Os Dados Pessoais coletados somente serão tratados na forma informada e autorizada pelos Clientes e/ou Usuários.

Se os Clientes e/ou Usuários não concederem consentimento para as finalidades indicadas, os demais serviços e funcionalidades do nosso site que não necessitem de consentimento continuarão sendo disponibilizados regularmente aos Clientes e/ou Usuários.

## **10. DAS ALTERAÇÕES DO CONSENTIMENTO**

Por meio do endereço eletrônico indicado na Seção 17, abaixo, os Clientes e/ou Usuários poderão solicitar as alterações dos diferentes tipos de consentimento para o Tratamento dos seus Dados Pessoais, conceder novas permissões ou solicitar a retirada de seu consentimento para as formas de coleta até então permitidas, sendo informado das consequências que a retirada de consentimento poderá lhe causar, principalmente quanto às suas futuras interações em nossos sites.

## **11. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS**

Os Clientes e/ou Usuários ao manifestarem a sua concordância com esta Política, concordam expressamente com o compartilhamento dos seus Dados Pessoais nas seguintes hipóteses:

- Garantir que os Dados Pessoais do Clientes e/ou Usuários permaneçam em segurança, todas as empresas que fazem parte do Grupo Neves são contratualmente obrigadas a cumprir esta Política de Privacidade e a observar nossas normas de conduta interna a respeito de privacidade. Nossas políticas e normas internas também são comunicadas aos nossos colaboradores anualmente;
- Como qualquer outra empresa, contamos com prestadores de serviços para gerenciar e dar suporte, de acordo com nossas orientações, a certos aspectos de nossas operações. Tais prestadores de serviços podem estar localizados no Brasil ou em outros países e estão devidamente regidos por normas contratuais que os obriga resguardar adequadamente quaisquer Dados Pessoais que recebam através do site, bem como os proíbe de usar esses Dados Pessoais para qualquer outra finalidade que não seja a execução dos serviços sob sua responsabilidade conforme instruções dadas pelo Grupo Neves;

- Poderemos também compartilhar os Dados Pessoais dos Clientes e/ou Usuários quando acreditarmos, de boa-fé, que temos a obrigação de: (i) cumprir uma lei, regulamento ou ordem judicial; (ii) responder a solicitações de informação feitas por órgão regulador, autoridade policial e demais autoridades públicas, inclusive em casos relativos à segurança nacional; (iii) fazer cumprir e/ou proteger nossa propriedade ou direitos, inclusive para investigar fraudes e ajudar a prevenir ameaças de segurança, inclusive da informação, ou outras atividades criminosas ou maliciosas; ou (iv) proteger os interesses legítimos de terceiros, incluindo a segurança pessoal dos nossos colaboradores;
- Podemos ainda, compartilhar os Dados Pessoais dos Clientes e/ou Usuários com: (i) agências de avaliação de crédito e prevenção de fraudes; (ii) agências de cobrança de dívidas (por dívidas pendentes conosco); (iii) outros terceiros, incluindo nossos parceiros de negócios, nesse caso mediante aviso prévio e após o respectivo consentimento.

## 12. BASE DE DADOS

A base de dados formada por meio da coleta de Dados Pessoais em nosso site e em nossos aplicativos é de nossa propriedade e responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos descritos nesta Política de Privacidade.

## 13. PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

O Grupo Neves busca adotar medidas de segurança técnica e organizacional apropriadas, a fim de garantir o sigilo, integridade, disponibilidade e a proteção contra quaisquer incidentes de segurança, acesso não autorizados, comunicação incômoda ou indesejada (spam), e tratamento ilegais.

Importa destacar que o Grupo Neves não pode eliminar totalmente os riscos de segurança associados ao processamento de Dados Pessoais.

Para a sua segurança, é indispensável que os Clientes e/ou Usuários procurem se proteger de acesso não autorizado à sua senha e ao seu computador, pois seu acesso é de uso pessoal e intransferível, sendo de sua exclusiva responsabilidade.

## 14. DIREITOS DOS USUÁRIOS

Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, o Grupo Neves respeita e garante ao Titular a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

1. A confirmação da existência de tratamento;
2. O acesso aos dados;
3. A correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
5. A portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante requisição expressa pelo Titular;
6. A eliminação dos dados tratados com consentimento do Titular;

7. A obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais o Grupo Neves compartilhou seus dados;
8. A informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
9. A revogação do consentimento.

Parte desses direitos poderá ser exercida diretamente pelo Titular, a partir da gestão de informações sobre a sua conta, enquanto outra parte dependerá do envio de requisição para nosso Encarregado Gestor de Proteção de Dados, para posterior avaliação e adoção das demais providências pelo Grupo Neves.

O Grupo Neves empreenderá todos os esforços para atender aos pedidos no menor espaço de tempo possível, no entanto, fatores justificáveis, tais como a complexidade da ação requisitada, poderão atrasar ou impedir seu rápido atendimento.

Por fim, o Titular deve estar ciente que a sua requisição poderá ser legalmente rejeitada, seja por motivos formais (a exemplo de sua incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja manutenção é livre exercício de direito pelo Grupo Neves).

Se o Cliente e/ou Usuário desejar exercer os seus direitos nos termos acima mencionados, conforme aplicável, poderá nos encaminhar um e-mail para o seguinte endereço eletrônico: [dpo@gruponeves.com.br](mailto:dpo@gruponeves.com.br) A solicitação encaminhada pelo Cliente e/ou Usuário será analisada pelo setor competente pela privacidade e proteção dos dados pessoais, podendo em determinados casos ser indeferida com base na legislação aplicável.

## **15. DEVERES DOS USUÁRIOS**

Os Clientes e/ou Usuários possuem a responsabilidade de compartilhar informações verdadeiras com o nosso site, bem como proteger a confidencialidade de login(s) e senha(s) de acesso aos nossos serviços e produtos, inclusive para prevenir seu uso não autorizado, não devendo compartilhá-los com terceiros.

Os Clientes e/ou Usuários são corresponsáveis pelo sigilo de seus Dados Pessoais. O compartilhamento de senhas e dados de acesso ao nosso site viola esta Política de Privacidade e os seus Termos de Uso.

## **16. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Esta política de privacidade pode ser alterada periodicamente. Publicaremos todas as alterações nesta página e, se as alterações forem significativas, colocaremos um aviso com mais destaque, incluindo, caso seja necessário, notificação por e-mail.

## **17. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Na hipótese dos dados pessoais que coletamos serem tratados por empresas terceirizadas estas deverão respeitar as condições aqui estipuladas e nossas normas de segurança da informação.

Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade, ou sobre nossas práticas de coleta e utilização de Dados Pessoais ou, ainda, sobre uma possível violação ou quebra de sigilo de Dados Pessoais ou de privacidade, os Clientes e/ou Usuários poderão entrar em contato conosco através do e-mail: **dpo@gruponeves.com.br**