

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS
- LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CLÍNICA HEMATO LIMITADA -**

O LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CLÍNICA HEMATO LIMITADA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 02.467.498/0001-22, com sede na cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, na Av. Maximiano Figueiredo, nº 387 - Centro, CEP: 58.013-470 ("HEMATO") reconhece a importância da privacidade de dados pessoais e, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD - Lei n. 13.709/2018, deseja que você se familiarize com a maneira como há a coleta, o armazenamento e o tratamento de seus dados pessoais, servindo a presente Política de Privacidade ("Política") para regular, de forma simples, transparente e objetiva, quais **dados pessoais** serão obtidos, assim como quando e de qual forma eles poderão ser utilizados.

A presente Política descreve as práticas adotadas quanto aos dados coletados em formulários impressos ou digitais por meio do *website*, prestadores de serviços e/ou aplicativos para dispositivos móveis, operados e controlados pelo HEMATO, seus parceiros e fornecedores.

A presente política é voltada a clientes do HEMATO e ao público em geral, e engloba as formas nas quais tratamos os dados pessoais. Caso seja um funcionário, colaborador ou fornecedor, ou se estiver participando de algum projeto ou atividade específica com o HEMATO, você deve buscar o respectivo aviso de privacidade emitido pelo HEMATO, ou o responsável por sua contratação na empresa, para que lhe forneça os termos aplicáveis e o informe a respeito de seus direitos sobre os seus dados pessoais.

Esta Política é aplicável a todas as unidades do HEMATO, incluindo sua matriz, filiais e postos de coletas.

Em caso de dúvidas adicionais ou requisições, por favor, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados, **Nome Completo**, por meio do endereço de e-mail: lgpd@laboratoriohemato.com.br

Quadro Resumo:

Agente de Tratamento	Laboratório de Patologia Clínica Hemato Limitada Av. Maximiano Figueiredo, nº 387 - Centro, CEP: 58.013-470 - João Pessoa
Papel no tratamento	Predominantemente controladora
Natureza dos dados tratados	Dados pessoais e dados pessoais sensíveis, incluindo dados de menores, fornecidos pelo titular

	e/ou representante legal ou coletados automaticamente.
Principais finalidades do tratamento	Finalidades: Uso de informações para prestação dos serviços de saúde. Uso de informações para permitir transações administrativas, como validação de autorizações junto a operadoras de planos de saúde. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória. Operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis de menores de idade.
Compartilhamento	O HEMATO poderá realizar o compartilhamento dos dados com parceiros e fornecedores de serviços essenciais para suas atividades, outros laboratórios e autoridades/órgãos governamentais por decorrência de obrigações legais ou regulatórias.
Proteção de dados	Utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas.
Seus direitos	Direitos previstos no art. 18 da LGPD e no item VIII desta Política.

Esta política poderá ser alterada a qualquer momento e com efeitos imediatos. Sendo assim, solicitamos que a consulte, com frequência, para esclarecimentos e informações atualizadas.

I. Definições:

Caso tenha alguma dúvida sobre os termos utilizados nesta política, sugerimos consultar a tabela abaixo e a Lei n. 13.709/2018 (LGPD).

TERMO	DEFINIÇÃO
Dado Pessoal	Informação relacionada à pessoa natural 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;
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 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
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.

II. Como coletamos e utilizamos seus dados:

O HEMATO poderá coletar as informações inseridas ativamente pelo Titular no momento de seu contato, de seu cadastro e prestação de serviços de saúde e, ainda, poderá coletar informações de forma automática quando da utilização dos serviços disponíveis no portal corporativo, rede e dispositivos móveis.

Quando você visita o *site*, o HEMATO (ou terceiros contratados) pode visualizar o endereço do IP (identificador público único) do dispositivo que você usou para se conectar à Internet. Nós (ou terceiros contratados) usamos apenas a parte editada do endereço do IP para determinar a localização física mais ampla do dispositivo, mas não conseguimos identificar sua localização precisa. Isso nos ajuda entender em quais regiões geográficas (p. ex.: cidade ou país, como João Pessoa, Brasil) os visitantes do nosso site estão.

Podemos, assim, fazer dois tipos de coleta de dados pessoais (a) aqueles fornecidos pelo próprio Titular; e (b) aqueles coletados automaticamente.

(a) **Dados pessoais fornecidos pelo Titular:** o HEMATO coleta todos os dados pessoais inseridos ou encaminhadas ativamente pelo Titular ao entrar em contato, preencher documentos físicos ou acessar os portais do HEMATO, tais como **nome completo, usuário, e-mail**, quando do preenchimento de formulários nos serviços, pelo Titular. Nas solicitações via *WhatsApp*, solicita o **Nome Completo, Protocolo, CPF, E-mail** e Número de telefonia cadastro no *WhatsApp* (DDD+Número). Nas solicitações via *chat* disponível em formato *widget* no *site*, solicita o **Nome Completo, Protocolo, CPF e E-mail**. Independentemente de quais dados pessoais o Titular fornecer ativamente ao HEMATO, nós apenas faremos uso daqueles

efetivamente relevantes e necessários para o atingimento das finalidades a ele declaradas, caso a caso.

(b) Dados coletados automaticamente: o HEMATO também coleta uma série de informações de modo automático, tais como: características do dispositivo de acesso, do navegador, IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, respostas a partir dos cliques no ambiente do chat e do *WhatsApp*, páginas acessadas, termos de procura digitados em nossos portais, dentre outras. Para tal coleta, fará uso de algumas tecnologias padrões, como *cookies*, *pixel tags*, *beacons*, *local shared objects* e *chatbots*, que são utilizadas com o propósito de melhorar a experiência de navegação do Titular nos serviços, de acordo com seus hábitos e suas preferências.

É possível desabilitar, por meio das configurações de seu navegador de *internet*, a coleta automática de informações por meio de algumas tecnologias, como *cookies* e *caches*, bem como em nosso próprio *website*, conforme item **IV** desta Política. No entanto, o Titular deve estar ciente de que, se desabilitadas essas tecnologias, alguns recursos oferecidos pelo *site*, que dependem do tratamento dos referidos dados, poderão não funcionar corretamente.

O Titular poderá acessar, atualizar e complementar seus dados, bem como exercer os outros direitos previstos no item **VIII** desta Política através de solicitação junto ao Encarregado de Proteção de Dados. Iremos nos esforçar para respondê-lo no menor tempo possível, respeitando-se os prazos de guarda estabelecidos pela legislação.

O HEMATO trata, para as finalidades específicas aqui dispostas, dados pessoais considerados sensíveis pela Lei nº 13.709/2019, bem como dados de menores de idade, sendo certo que faz o tratamento fundamentado por bases previamente autorizadas por lei.

III. Como utilizamos os dados

Os dados pessoais coletados e tratados pelo HEMATO têm como finalidade:

- (i) Prestação de serviços de exames laboratoriais e diagnóstico (incluindo testes genéticos):** Quando da realização de exames laboratoriais e de diagnósticos, o HEMATO poderá coletar e tratar dados pessoais fornecidos pelo Titular ou pelo profissional assistente, através de receitas, laudos, pedidos médicos e guias de serviços, bem como os dados dos resultados dos exames de diagnósticos.

Principais dados tratados: Nome completo, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, estado civil, filiação, CPF, RG, informações residenciais, e-mail, número de telefone, tratamento ou prescrição médica, diagnóstico médico, histórico de saúde,

material ou amostra biológica (a depender do exame), informações genéticas (a depender do exame), histórico clínico, etnia, dados bancários (se aplicável para pagamento) e dados do convênio (nome da operadora, número da carteira), dentre outros necessários.

- (ii) **Contato através dos canais de atendimento ao cliente:** Caso o titular contate os canais de serviço de atendimento ao cliente, por e-mail, telefone (os atendimentos realizados por telefone poderão ser gravados e os dados de voz armazenados com base na legislação vigente), *chats* ou via plataformas, para dúvidas, suporte, agendamento de exames, reclamações e sugestões, o HEMATO poderá coletar e tratar dados pessoais fornecidos pelo Titular ou constantes da base de cadastro.

Principais dados tratados: Nome Completo, idade, data e local de nascimento, gênero, RG, CPF, informações residenciais, e-mail, número de telefone, altura e peso, informações de saúde e diagnóstico (em caso de agendamento de exame), ordem de serviço e protocolos de atendimento.

- (iii) **Acesso a plataformas:** o HEMATO disponibiliza algumas plataformas a pacientes, colaboradores e/ou médicos.

Principais dados tratados: Nome completo, idade, data e local de nascimento, gênero, altura, peso, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, dados de dispositivo, dados de convênio, tratamento ou prescrição médica, imagens médicas, laudos e exames, entre outros a depender da funcionalidade da plataforma.

- (iv) **Comunicação e informação sobre produtos e serviços do HEMATO (incluindo marketing):** o HEMATO poderá coletar dados pessoais para se comunicar com o titular, realização de pesquisas de satisfação, publicidade e *marketing*, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, bem como para divulgar produtos e serviços e permitir a entrega de exames, manter a segurança nas unidades físicas, para se comunicar com operadoras de planos de saúde, realizar cobranças e manter a qualidade dos processos e atendimentos do HEMATO.

Principais dados tratados: Nome Completo, endereço, telefone, e-mail, dados de dispositivos.

- (v) **Realização de pesquisas (incluindo as pesquisas clínicas) e desenvolvimento:** o HEMATO poderá realizar pesquisas e desenvolvimentos. Quando o titular é convidado e aceita participar da realização de pesquisas clínicas, o HEMATO e seus parceiros podem coletar dados pessoais e utilizar os resultados de exames, a fim de atingir os objetivos da pesquisa.

Principais dados tratados: coletas de amostras biológicas, resultados de exames e demais dados pessoais estritamente necessários para a realização das pesquisas. Sempre que possível, os dados serão tratados de forma anonimizada. As pesquisas serão realizadas de acordo com a legislação e regulamentação aplicável.

Além disso, o HEMATO poderá tratar dados pessoais com base em seu interesse, sempre no limite do quanto é esperado pelo Titular, e nunca em prejuízo aos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais.

IV. Como utilizamos os *cookies*

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

O HEMATO utiliza *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.

Tipos de Cookies	O que eles fazem?	Espécies
Necessários	São essenciais para que as páginas do HEMATO carreguem corretamente e permitam que você navegue em nossos sites e faça uso de todas as funcionalidades.	visid_incap_{Site-ID} incap_ses_{Site-ID} visid_incap_{Site-ID}
Desempenho	Ajudam a entender como os visitantes interagem com as páginas do HEMATO, fornecendo informações sobre as áreas visitadas, o tempo de visita ao	_ga _gid _gat_UA-103613208-1 _gat_UA-11684720-3

	<p><i>site</i> e quaisquer problemas encontrados, como mensagens de erro.</p>	
Funcionais	<p>Permitem que as páginas do HEMATO lembrem de suas escolhas, para proporcionar uma experiência mais personalizada. Também, possibilitam que os Titulares assistam a vídeos e utilizem ferramentas, campos para comentários, fóruns, entre outros.</p>	<p>HEMATO_idade_verificada contrast-theme increased-font</p>
Marketing	<p>São utilizados para fornecer mais conteúdo relevante e do interesse dos Titulares. Podem ser utilizados para apresentar publicidade mais direcionada ou limitar o número que esta é veiculada, nas páginas do HEMATO. Também permitem a medição da eficácia de uma campanha publicitária do HEMATO. Ainda, podem ser utilizados para indicar as páginas dos <i>sites</i> do HEMATO que o Titular visitou e a empresa pode compartilhar essas informações com terceiros, tais como agências publicitárias contratadas.</p>	<p>GPS IDE PREF VISITOR_INFO1_LIVE YSC _fbp __trf.src _gcl_au _kuid_ _td _td_global fr</p>

Após o Titular autorizar a utilização, quando do uso das páginas do HEMATO, será armazenado um *cookie* em seu dispositivo para lembrá-lo na próxima sessão.

A qualquer momento, o Titular poderá revogar seu consentimento quanto aos *cookies*, devendo apagá-los das páginas do HEMATO, utilizando as

configurações de seu navegador de preferência. Para mais informações sobre como proceder em relação à gestão dos *cookies* nos navegadores, acesse:

- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pt-br/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/ative-e-desative-os-cookies-que-os-sites-usam>
- Google Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>
- Safari: <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>

Por fim, lembramos que, caso o Titular não aceite alguns *cookies* das páginas do HEMATO, certos serviços poderão não funcionar integralmente.

V. Com quem compartilhamos os dados:

O HEMATO trabalha em parceria com diversas empresas. Desse modo, poderá compartilhar as informações coletadas nas seguintes hipóteses:

- i. Com médicos ou outros profissionais assistentes do Titular;
- ii. Com terceiros para a prestação de serviços ao HEMATO, tais como para manutenção de sistemas e equipamentos, para serviços de *cloud*, para auxiliar na cobrança de valores devidos, para a prestação de serviços diagnósticos, para envio de mensagens de propaganda, *marketing*, além da implementação de interfaces de *chatbot* no site e *WhatsApp*.
- iii. Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial.
- iv. Com eventuais compradores e investidores, em caso de reorganizações societárias.

VI. Como mantemos os dados seguros:

O HEMATO utiliza os meios razoáveis de mercado e legalmente requeridos para preservar a privacidade dos dados pessoais que coleta. Dessa forma, adota diversas precauções, em observância às diretrizes sobre padrões de segurança, tais como:

- i. Utilização de medidas técnicas como prevenção à violação da privacidade dos dados pessoais.
- ii. Proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas.
- iii. Autorização de acesso aos dados por pessoas devidamente qualificadas e com finalidade específica.
- v. Manutenção do inventário indicando momento, duração, identidade do funcionário, ou do responsável pelo acesso e o arquivo objeto, com base nos registros de conexão e de acesso a aplicações.

Além dos esforços técnicos, o HEMATO também adota medidas institucionais visando à proteção de dados pessoais, de modo que mantém uma estrutura e um programa de governança em privacidade aplicado às suas atividades.

Embora adote os melhores esforços no sentido de preservar a privacidade e proteger os dados pessoais dos Titulares, nenhuma transmissão de informações é totalmente segura, de modo que o HEMATO não pode garantir integralmente que todos os dados que recebe ou envia não sejam alvo de acessos não autorizados perpetrados por meio de métodos desenvolvidos para obter informações de forma indevida. Por esse motivo, nós incentivamos os Titulares a tomarem as medidas apropriadas para se proteger, como, por exemplo, mantendo confidenciais todos os nomes de Titular e senhas, sendo certo que tais informações são pessoais, intransferíveis e de exclusiva responsabilidade dos Titulares.

VII. Retenção das informações coletadas

Visando proteger a privacidade dos Titulares, os dados pessoais tratados pelo HEMATO 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.

As informações, no entanto, 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 HEMATO, inclusive para o exercício de seus direitos em processos judiciais ou administrativos.

VIII. Seus direitos

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

- i. A confirmação da existência de tratamento;
- ii. O acesso aos dados;
- iii. A correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- v. A portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviços ou produtos, mediante requisição expressa pelo Titular;
- vi. A eliminação dos dados tratados com consentimento do Titular;
- vii. A obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais o HEMATO compartilhou seus dados;
- viii. A informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- ix. A revogação do consentimento.

Parte desses direitos poderá ser exercida diretamente pelo Titular, a partir da gestão de informações sobre a sua conta, enquanto outros, dependerá do envio de requisição para nosso Encarregado de Proteção de Dados via e-mail: lgpd@laboratoriohemato.com.br, para posterior avaliação e adoção das devidas providências pelo HEMATO.

O HEMATO 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 incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja manutenção seja de direito pelo HEMATO).

IX. LEGISLAÇÃO E FORO

Esta política será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018, independentemente das leis de outros Estados ou países, sendo competente o foro de domicílio do Titular para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

Atualizada em 26 de novembro de 2024.

Versão: 01