



Itabuna-BA, 17 de fevereiro de 2021.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Por favor, leia esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais cuidadosamente para entender nossas políticas e práticas sobre seus Dados Pessoais e como o tratamento destes dados é realizado.

Esta Política se aplica a indivíduos (pessoas naturais) que interagem com serviços da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA como consumidores (“Você”). Esta Política explica como seus Dados Pessoais são coletados, usados e divulgados pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA (referido nessa política como “SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA”, “Nós”, “Conosco”). Ela também informa como Você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.

Esta Política abrange nossas atividades de coleta de dados tanto online e offline, abrangendo os Dados Pessoais que Nós coletamos por meio de nossos vários canais, incluindo – mas não limitado a – Sites na web, Serviço de Atendimento ao Consumidor, Pesquisas e Eventos. Por favor, note que Nós poderemos agregar Dados Pessoais combinados de diferentes fontes (por exemplo, nosso site e eventos offline). Como parte disso, Nós combinamos os Dados Pessoais que foram originalmente coletados por diferentes entidades da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA ou parceiros da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA. Você pode consultar a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” para obter mais informações sobre como se opor a isso.

Em alguns casos específicos, se Você decidir por não nos fornecer os seus Dados Pessoais apontados como necessários (Nós indicaremos quando esse for o caso, por exemplo, colocando explicitamente essa informação em nossos formulários de registro), Nós talvez não possamos fornecer a Você nossos produtos e/ou serviços.

1. FONTES DE DADOS PESSOAIS

Nós coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:

- **Site da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA:** Nosso site pode ser utilizado para coleta de dados pessoais. Isso inclui tanto site que operamos diretamente através dos nossos domínios e endereços IPs, quanto sites ou páginas que Nós estabelecemos em serviços de terceiros, como Facebook, LinkedIn, e demais terceiros que ofertam esse tipo de serviço.
- **Correio Eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantâneas:** Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre Você e a SANTA CASA DE

MISERICÓRDIA DE ITABUNA, incluindo aqueles disponibilizados diretamente por Nós, ou serviços de terceiros como WhatsApp e Telegram.

- **Aplicativos móveis da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA:** Aplicativos móveis fornecidos diretamente pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA ou através de serviços de terceiros como Google ou Apple.
- **Atendimento ao consumidor e central de marcação** Comunicações realizadas com Você através das nossas centrais de atendimento e marcação.
- **Registros offline:** Registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos e outras interações com a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA.
- **Dados recebidos de terceiros:** Incluindo, mas não limitado a, redes sociais e sites de terceiros como, por exemplo, Facebook, Instagram, LinkedIn, e similares, parceiros da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA e fontes públicas.

2. QUAIS OS DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS E COMO SÃO COLETADOS

Durante sua interação junto à SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, usando uma das fontes de coleta previamente mencionadas, podemos coletar vários tipos de dados pessoais sobre Você, conforme exposto a seguir:

- **Informações de Contato:** Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar nosso contato com Você, incluindo seu endereço físico de correspondência, números de telefone, endereços de correio eletrônico, sites e perfis em redes sociais.
- **Informações de login:** Inclui informações para se identificar e autenticar em serviços fornecidos pelo SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, incluindo seu nome de registro (login), senha em formato irreversível (criptografado), e perguntas de segurança.
- **Informações demográficas e seus interesses:** Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, hábitos ou suas características de comportamento, incluindo itens como seu aniversário, data de nascimento, idade ou faixa etária, gênero e informações familiares ou sobre seu estilo de vida.
- **Pesquisas de mercado e feedback de consumidores:** São informações que Você compartilha voluntariamente com a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA sobre sua experiência de uso de nossos produtos e serviços.
- **Conteúdo gerado por consumidores:** Incluindo qualquer conteúdo que Você cria e compartilha com a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA em redes sociais de terceiros ou por meio de carregamento para um de nossos sites, aplicativos e demais serviços online e offline, incluindo o uso de aplicativos de rede social de terceiros, como o Facebook, Instagram, LinkedIn e similares. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes.
- **Informações de redes sociais de terceiros:** Trata-se de quaisquer dados que Você compartilha publicamente em uma rede social de terceiros ou informações que fazem parte de seu perfil em uma rede social de terceiros (como o Facebook, Instagram, LinkedIn e similares) e que Você permite que a rede social de terceiros compartilhe Conosco. Esses dados podem incluir detalhes como suas informações básicas de conta (nome, endereço de e-mail, gênero, data de nascimento, cidade atual, foto de perfil, ID de usuário, lista de amigos e informações similares.) e quaisquer outras informações ou atividades adicionais que Você permita que a rede social de terceiros compartilhe conosco. Nós recebemos suas

informações de perfil de rede social de terceiros (ou partes delas) sempre que Você baixa um item ou interage com um aplicativo ou serviço da web da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA em uma rede social de terceiros, sempre que Você utiliza um recurso de rede social que é integrado a um site da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA ou sempre que Você interage Conosco por meio de uma rede social de terceiros. Para saber mais sobre como suas informações de uma rede social de terceiros são obtidas pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA ou para optar por não compartilhar essas informações de rede social, visite o site da rede social de terceiros específica.

- **Informações financeiras e de pagamento:** Quaisquer dados que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA necessita para atender a um pedido, ou que Você usa para fazer o pagamento de um serviço, como os dados de seu cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade e etc.) ou outras formas de pagamento utilizadas. A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA ou nossos prestadores de serviço de processamento de pagamentos manuseia suas informações financeiras e de pagamento em conformidade com as leis, normas e os padrões de segurança aplicáveis.
- **Dados Pessoais Sensíveis:** A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA lida normalmente com Dados Pessoais considerados sensíveis de acordo com a legislação vigente, devido ao tipo de serviço ofertado. Quando houver legítimo interesse ou for necessário processar seus dados pessoais sensíveis, por qualquer motivo, que não tenha uma legislação específica, nós obteremos seu prévio, expresso e formal consentimento para qualquer processamento que for voluntário (por exemplo, para finalidades de marketing). Se processarmos seus dados pessoais sensíveis para outras finalidades, Nós nos apoiamos nas seguintes bases legais: (i) detecção e prevenção de crime; e (ii) cumprimento da lei aplicável.

3. SOBRE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA coleta dados pessoais de crianças e adolescentes diretamente dos seus pais ou responsáveis legais, e com consentimento explícito, e de acordo com as regras da legislação vigente.

4. SOBRE USO DE COOKIES

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que Você utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online.

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA usa os seguintes tipos de Cookies em seus sites e serviços compatíveis:

- **Cookies de sessão:** São Cookies de uso temporário, que são excluídos no momento em que Você fecha o seu navegador. Quando Você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata Você como um novo visitante.
- **Cookies necessários:** São Cookies estritamente necessários para a operação de um site ou serviço compatível da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA. Eles permitem que Você navegue pelo site e use nossos recursos.

É importante lembrar que cabe a Você assegurar que as configurações do seu computador ou dispositivo portátil reflitam se Você consente em aceitar Cookies ou não.

A maioria dos navegadores permite que Você estabeleça regras para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies habilitados para usar ou navegar a maior parte dos sites e serviços online da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, entretanto neste caso não podemos assegurar que Você vai conseguir acessar todos os seus recursos. Recomendamos que Você veja no botão “ajuda” no seu navegador como realizar esse tipo de configuração. Lembre-se que se Você usar navegadores, ou mesmo computadores e/ou dispositivos portáteis diferentes em locais diferentes, Você precisará se assegurar de que cada dispositivo e navegador esteja ajustado para suas preferências pessoais de Cookies.

5. SOBRE O USO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Os itens a seguir descrevem as finalidades para as quais a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA coleta seus Dados Pessoais, e os diferentes tipos de Dados Pessoais que coletamos para cada finalidade. Note, por favor, que nem todos os usos abaixo serão relevantes para todos os indivíduos e podem se aplicar apenas a situações específicas.

- **Serviços ao consumidor:** Seus Dados Pessoais são utilizados para finalidade de prestar serviços ao consumidor, incluindo responder a suas dúvidas, questionamentos e sugestões. Usualmente, isso requer certas informações pessoais de contato e informações sobre o motivo de seu questionamento, dúvida ou sugestão, por exemplo, qual foi o seu pedido, se existe um problema técnico, questão ou reclamação sobre produto, questionamento em geral.
 - **Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:**
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Cumprir obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos.
 - **Nossos interesses legítimos nessa situação:**
 - Melhorar continuamente produtos e serviços da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA;
 - Melhorar continuamente a efetividade do nosso atendimento ao consumidor.
- **Realização de ações de marketing:** Com seu consentimento (quando necessário conforme legislação vigente), a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA utiliza seus Dados Pessoais para fornecer informações sobre nossos serviços. Isso pode ser feito por diversos meios de comunicação, incluindo o e-mail, envio de mensagens por SMS, ligações telefônicas e correspondências postais (conforme permitido pela legislação vigente), além de nossos próprios sites e/ou sites e redes sociais de terceiros. Nesta situação, o uso de seus Dados Pessoais é completamente voluntário, o que significa que Você pode se opor, ou mesmo retirar seu consentimento a qualquer momento, ao processamento de seus Dados Pessoais para estas finalidades. Para obter maiores detalhes sobre como alterar suas preferências sobre comunicações de marketing, veja a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” nesta política.
 - **Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:**
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Nossos interesses legítimos;
 - Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).
 - **Nossos interesses legítimos nessa situação:**
 - Fornecer informações sobre nossos serviços.
- **Redes sociais e sites de terceiros:** Usamos seus Dados Pessoais quando Você interage com funções de redes sociais e sites de terceiros, como “curtir”, para fornecer anúncios e interagir com Você em redes sociais de terceiros. A forma como essas interações funcionam, os dados de perfil que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA

obtem sobre Você, e como cancelá-los (“opt-out”) podem ser entendidas revisando as políticas de privacidade diretamente nas respectivas redes sociais e sites de terceiros.

- **Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:**
 - Nossos interesses legítimos;
 - Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).
- **Nossos interesses legítimos nessa situação:**
 - Fornecer informações sobre nossos serviços.
- **Outras finalidades e situações em geral:** De acordo com a legislação vigente, a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA utiliza seus Dados Pessoais para outras finalidades gerais de negócio, como conduzir pesquisas internas. Nós também usamos seus Dados Pessoais para gerenciamento e operação de nossas comunicações, TI e sistemas de segurança e proteção de dados.
 - **Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:**
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos;
 - Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).
 - **Nossos interesses legítimos nessa situação:**
 - Melhorar e desenvolver novos serviços;
 - Ser mais eficientes no atendimento aos seus pedidos;
 - Proteger nossos sistemas, redes e colaboradores;
 - Cumprir integralmente obrigações legais.

6. SOBRE A DIVULGAÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Além das entidades que fazem parte da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, nós podemos compartilhar seus Dados Pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

- **Agências de análise de crédito, cobrança de dívidas e serviços financeiros:** Conforme permitido pela lei aplicável, agências de análise de crédito e/ou de cobrança de dívidas são empresas externas que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA pode utilizar para nos auxiliarem a verificar a situação do seu crédito ou para coletar pagamentos vencidos.
- **Fornecedores de produtos OPME:** Para orçamento e solicitação de produtos para o atendimento a ser realizado, assim como solicitação de comprovação dos produtos para envio para as Operadoras de Saúde.
- **Operadoras de Saúde:** Para consulta de elegibilidade em relação à situação do plano apresentado durante os atendimentos realizados nas dependências da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, assim como para envio de cobrança de faturamento.
- **Secretarias de saúde:** Para comprovação de atendimentos SUS realizados pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA, assim como levantamento de dados sobre os serviços realizados, conforme permitido pela legislação vigente.

7. SOBRE RETENÇÃO E TÉRMINO DO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

De acordo com a legislação vigente, A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as

quais seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

Você pode obter maiores detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Quando no término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

8. SOBRE A DIVULGAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TRANSFERÊNCIA

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA adota medidas adequadas para garantir que seus Dados Pessoais sejam mantidos de forma confidencial e segura. Entretanto, que estas proteções não se aplicam a informações que Você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

- **Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais:** Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.
- **Medidas tomadas em ambientes operacionais:** Armazenamos seus Dados Pessoais em ambientes operacionais que usam medidas de segurança razoáveis, tanto técnicas quanto administrativas, para prevenir qualquer tipo de acesso não autorizado. Seguimos protocolos razoáveis para proteger Dados Pessoais.
- **Medidas que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA espera que Você tome:** É importante que Você também tenha um papel em manter seus Dados Pessoais seguros. Quando criar uma conta online, por favor, assegure-se de escolher uma senha que seja forte para evitar que partes não autorizadas a adivinhem. Recomendamos que Você nunca revele ou compartilhe sua senha com outras pessoas. Você é o único responsável por manter esta senha confidencial e por qualquer ação realizada através de sua conta nos sites e serviços compatíveis do SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA. Se Você usar um computador compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu nome de login, endereço de e-mail ou senha, e certifique-se que Você saiu da sua conta (realizou o *log out*) sempre que deixar o computador.
- **Transferência de seus Dados Pessoais:** Dada a natureza do nosso negócio, é possível que tenhamos que transferir seus Dados Pessoais armazenados dentro da SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA para terceiros, de acordo com as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade.

9. SOBRE SEUS DIREITOS REFERENTES A DADOS PESSOAIS

Você tem direito de confirmar a existência, acessar, revisar, modificar e/ou requisitar uma cópia eletrônica da informação dos seus Dados Pessoais que são tratados pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA.

Você também tem direito de requisitar detalhes sobre a origem de seus Dados Pessoais ou o compartilhamento destes dados com terceiros.

A qualquer momento, Você também poderá limitar o uso e divulgação, ou revogar o consentimento a qualquer uma de nossas atividades de processamento de seus Dados Pessoais, excetuando-se em situações previstas na legislação vigente.

Estes direitos podem ser exercidos através dos canais de comunicação detalhados nesta política, sendo necessário à validação da sua identidade através do fornecimento de uma cópia de seu RG ou meios equivalentes de identificação, em conformidade com a legislação vigente.

Sempre que um pedido for submetido sem o fornecimento das provas necessárias a comprovação da legitimidade do titular dos dados, o pedido será automaticamente rejeitado. Ressaltamos que qualquer informação de identificação fornecida à SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA somente será processada de acordo com, e na medida permitida pelas leis vigentes.

Ressaltamos que em determinados casos, não poderemos excluir seus Dados Pessoais sem também excluir sua conta de usuário. Adicionalmente, algumas situações requerem a retenção de seus Dados Pessoais depois que Você pedir sua exclusão, para satisfazer obrigações legais ou contratuais.

Quando disponíveis, nossos sites, aplicativos e serviços online podem ter uma função dedicada onde será possível Você revisar e editar os seus Dados Pessoais. Ressaltamos que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA solicita a validação de sua identidade usando, por exemplo, um sistema de login com senha de acesso ou recurso similar, antes de permitir o acesso ou a modificação de seus Dados Pessoais, dessa forma garantindo que não exista acesso não autorizado à sua conta e dados pessoais associados.

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA faz o máximo possível para poder atender todas as questões que Você possa ter sobre a forma a qual processamos seus Dados Pessoais. Contudo, se Você tiver preocupações não resolvidas, Você tem o direito de reclamar às autoridades de proteção de dados competentes.

10. QUAIS SUAS ESCOLHAS SOBRE COMO UTILIZAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA faz o máximo para dar a Você liberdade de escolha sobre os Dados Pessoais que Você nos fornece. Os seguintes mecanismos dão a Você o controle sobre o tratamento de seus Dados Pessoais:

- **Cookies:** Você pode gerenciar o seu consentimento usando as configurações do seu navegador para recusar alguns ou todos os Cookies e tecnologias similares, ou para alertá-lo quando estão sendo usados.
- **Publicidade:** Você pode consentir para que seus Dados Pessoais sejam usados pela SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA para promover nossos serviços por meio de formulários de registro.

11. ALTERAÇÕES EM NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Sempre que a SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA decidir mudar a forma que tratamos seus Dados Pessoais, esta Política será atualizada. Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente.

Recomendamos que Você a acesse frequentemente, ou sempre que tiver dúvidas, para ver quaisquer atualizações ou mudanças à nossa Política de Privacidade.

12. COMO ENTRAR EM CONTATO

Você pode entrar em contato para:

- Fazer perguntas ou comentários sobre esta Política e nossas práticas de privacidade e proteção de Dados Pessoais;

- Fazer uma reclamação;
- Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre como acessar seus Dados Pessoais;
- Realizar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Obter informações sobre a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação vigente;
- Obter informações sobre a portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, em conformidade com a legislação vigente;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Solicitar detalhes das entidades públicas e privadas com as quais realizamos o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa negativa;
- Realizar a revogação do consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Demais direitos do titular dos dados pessoais, conforme legislação vigente.

Para isso, solicitamos que Você entre em contato conosco usando os seguintes canais:

- **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:**
 - Artur Olsen Silva Côrtes
 - dpo@scmi.org.br
 - (73) 3214-9240
- **Portal da Privacidade:**
 - <https://scmi.com.br/portalprivacidade>
- **Pessoalmente ou por correio convencional:**
 - Rua Antônio Muniz, 200, Pontalzinho, Itabuna, BA

A SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITABUNA receberá, investigará e responderá, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como Nós tratamos seus Dados Pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais vigentes.