

## **TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

### 1. Informações Gerais:

Bem-vindo(a) à Política de Privacidade (“Política”) da **Amparo Saúde**, pessoa jurídica de direito privado, com sede em São Paulo - SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.732.903/0001-86, denominada por “Amparo Saúde”, uma empresa do Grupo Sabin.

A **Amparo Saúde** valoriza e respeita a privacidade de seus pacientes, clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores. Compromete-se a assegurar a confidencialidade, integridade e segurança dos dados pessoais tratados no âmbito de suas atividades, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger as informações em todas as etapas do seu ciclo de vida.

Esta Política tem como objetivo esclarecer, de forma transparente e objetiva, como ocorre a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento e demais formas de tratamento de dados pessoais, incluindo dados pessoais sensíveis, especialmente aqueles relacionados à saúde, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas aplicáveis.

Aqui na **Amparo Saúde**, prezamos pela proteção dos seus direitos, em conformidade com o artigo 18 da LGPD. Se você tiver alguma dúvida, quiser discutir qualquer questão, ou desejar fazer alguma solicitação relacionada aos seus dados, nossa equipe estará à disposição para ajudar. Você pode entrar em contato conosco através dos seguintes canais:

Encarregado de Proteção de Dados: [encarregado@sabin.com.br](mailto:encarregado@sabin.com.br)

Equipe de Privacidade e Proteção de Dados: [privacidade@sabin.com.br](mailto:privacidade@sabin.com.br)

### **O QUE SÃO DADOS PESSOAIS? Art. 5º, I da LGPD**

São quaisquer informações referentes a uma pessoa que a identifiquem ou permitam sua identificação, por exemplo nome, RG, CPF, carteiras profissionais (CRM, OAB, CREA, CRC), endereço, telefone, e-mail, certidão de nascimento, dados de Geolocalização, endereço de IP de computador, cookies entre outros.

### **O QUE SÃO DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS? Art. 5º, II da LGPD**

São informações de natureza sensível que podem ser utilizadas de forma discriminatória, exigindo atenção especial. Esses dados incluem informações sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, orientação

sexual, dados biométricos (como características faciais, digitais ou genéticas), pedidos médicos, peso, altura e todos os seus dados relacionados à saúde.

É crucial reconhecer a importância e sensibilidade dessas informações, considerando os potenciais riscos e impactos negativos que podem surgir se forem utilizadas de maneira inadequada ou discriminatória.

Portanto, estamos comprometidos em garantir a proteção e confidencialidade desses dados sensíveis, adotando medidas de segurança rigorosas e garantindo sua privacidade. Valorizamos sua confiança em nós e nos esforçamos para cumprir os mais altos padrões de proteção de dados.

Se você tiver alguma preocupação ou precisar de mais informações sobre como lidamos com esses dados sensíveis, entre em contato conosco. Estamos aqui para oferecer suporte e esclarecer quaisquer dúvidas que possa ter.

#### **SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS – Art. 46 da LGPD**

Nós da Amparo garantimos o cuidado de seus dados por meio de medidas técnicas e operacionais adequadas, e exigimos o mesmo nível de excelência de nossos parceiros, nós não lhe solicitaremos outros dados fora de nossos canais de contato oficiais.

Caso você suspeite de qualquer violação de dados relacionadas à privacidade e segurança de seus dados pessoais, solicitamos que entre em contato conosco imediatamente. Estamos prontos para investigar prontamente qualquer incidente relatado e tomar as medidas necessárias previstas em lei.

Se você receber algum e-mail indesejado, solicitamos gentilmente que entre em contato conosco pelo endereço de e-mail [privacidade@sabin.com.br](mailto:privacidade@sabin.com.br). Valorizamos a sua privacidade e nos esforçamos para garantir uma experiência livre de comunicações indesejadas.

#### **DADOS PESSOAIS COLETADOS – art. 6º, VI, da LGPD**

Para a prestação dos nossos serviços, é possível que sejam coletados dados pessoais e dados pessoais sensíveis, de acordo com suas respectivas finalidades.

A coleta dos dados pessoais pela Amparo Saúde poderá ocorrer através de diferentes canais de comunicação, como: via plataforma amparo Saúde, e-mail, WhatsApp, website, serviços de teleatendimento, entre outros.

Ressaltamos que nossa coleta é focada apenas nos dados necessários para prestação dos nossos serviços.

### **1. Dados cadastrais**

- Nome completo
- CPF
- Data de nascimento
- Telefone
- E-mail

### **2. Dados de saúde (dados sensíveis)**

- Histórico médico
- Sintomas informados
- Resultados de exames
- Informações clínicas registradas durante atendimentos

### **3. Dados de uso e navegação**

- Informações sobre acesso ao site ou plataforma
- Endereço IP
- Dados de navegação e interação

## **Como coletamos seus dados?**

Seus dados podem ser coletados quando você:

- Realiza cadastro em nossos canais
- Agenda consultas ou exames
- Utiliza atendimento digital (site, aplicativo ou WhatsApp)
- Comparece a atendimentos presenciais ou online
- Interage com nossos sistemas ou equipe

## Como seus dados circulam (fluxo de dados)?

Para garantir transparência e clareza no tratamento de seus dados pessoais, apresentamos abaixo como ocorre o fluxo das suas informações na Amparo Saúde:

1. **Coleta** → ocorre no cadastro, atendimento ou uso da plataforma;
2. **Armazenamento** → seus dados ficam em sistemas seguros e controlados;
3. **Acesso interno** → apenas profissionais autorizados acessam, conforme necessidade (ex: médicos, equipe administrativa) ;
4. **Compartilhamento externo** → quando necessário, com parceiros essenciais (ex: laboratórios, convênios) ;
5. **Armazenamento contínuo** → para histórico médico e cumprimento legal.

## PARA QUE UTILIZAMOS SEUS DADOS? Art. 6º, I, da LGPD

Principais finalidades de tratamento dos seus dados:

**Prestação de serviços:** Realizando atendimentos médicos e serviços de saúde e utilizando seus dados para fornecer acesso facilitado a procedimentos de saúde de excelência.

**Gerenciamento da sua saúde:** Seus dados são utilizados para agendamento de consultas e exames, prevenção de doenças, gerenciamento de condições crônicas, diagnóstico, tratamento e manutenção da saúde com o objetivo de fornecer um cuidado mais próximo e eficiente a você.

**Comunicação e notificações:** Utilizamos seus dados com o propósito de lhe enviar informações pertinentes sobre os serviços que você contratou, novas opções de serviços, além de atualizações sobre as mais recentes adições de comunidades de saúde à nossa plataforma, juntamente com outras comunicações relevantes relacionadas aos serviços que prestamos.

**Faturamento e cobrança:** Utilizamos seus dados para fins de faturamento, emissão de notas fiscais e cobrança pelos serviços realizados.

**Cumprimento de obrigações legais:** Lei 13.787/18 – Lei do Prontuário Eletrônico, RCD 978/25, RDC 330/19 e RDC 197/17.

**Segurança e prevenção de fraudes:** Utilizamos dados pessoais para garantir a detecção e prevenção de fraudes, monitoramento de acessos a sistemas de informação, implementação de medidas de segurança da informação, entre outras

atividades relacionadas à segurança dos dados pessoais. Conforme Art. 11 (g) da Lei 13.709/18 – LGPD.

**Melhorar nossos serviços e experiência do usuário:** Também utilizamos seus dados, para melhorar a sua experiência e para que possamos ouvir ideias e sugestões de melhora.

Ressaltamos que todas as finalidades mencionadas estão em conformidade com a LGPD e são realizadas com o objetivo de fornecer um serviço de qualidade, respeitando sua privacidade e segurança.

### **ATENDIMENTO À CRIANÇA – Art. 14, I, da LGPD**

O atendimento às crianças, compreendendo aquelas com até 12 anos de idade, será efetuado mediante aceite eletrônico de termo de consentimento por parte de um dos pais ou do responsável legal durante o cadastro do menor em nossa plataforma. Esse termo autorizará o tratamento dos dados pessoais em conformidade com o artigo 14º, parágrafos 1º e 3º, da Lei nº 13.709. Os dados de crianças com menos de 12 anos serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços contratados pelos pais ou responsáveis legais.

### **LEI APLICÁVEL E FORO – Art. 3º da LGPD**

A legislação aplicável a esta Política de Privacidade será sempre as leis da República Federativa do Brasil. Em caso de quaisquer demandas decorrentes desta política, o foro competente para discussão será a Circunscrição Judiciária de Brasília – DF, onde está localizada a sede do Grupo Sabin, prevalecendo sobre qualquer outra jurisdição, independentemente de privilégios que possam existir.

### **COMPARTILHAMENTO DE DADOS – Art. 18, VII, da LGPD**

A amparo Saúde poderá compartilhar dados pessoais nas seguintes hipóteses:

Quando você titular der seu consentimento de forma livre, informada e inequívoca, para uma finalidade específica, ou:

**Cumprimento de obrigação legal ou regulatória:** podemos compartilhar seus dados pessoais para cumprir obrigações legais ou regulatórias impostas por autoridades competentes, como órgãos de saúde, fiscalização ou controle.

**Execução de contrato ou procedimento preliminar:** O compartilhamento pode ocorrer quando necessário para a execução de um contrato ou de medidas preliminares relacionadas ao contrato.

**Seus dados podem ser compartilhados com:** Profissionais de saúde envolvidos no seu atendimento, Laboratórios e clínicas parceiras para execução de serviços de saúde. Operadoras de saúde e convênios, quando exigido por execução de contrato.

Caso tenha alguma dúvida adicional ou necessite de mais informações sobre os compartilhamentos com parceiros Amparo estamos à disposição para esclarecer suas questões pelos canais já informados.

**Proteção da vida e da saúde:** Em emergências, onde a vida, saúde ou bem-estar do titular dos dados ou de seus familiares estejam em risco iminente, a Amparo Saúde poderá compartilhar os dados necessários para proteger e preservar a integridade física do indivíduo conforme Art. 7º VII e Art. 11 II e).

**Tutela da saúde:** O compartilhamento pode ser realizado para tutela da saúde, em procedimentos realizados por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridades sanitárias.

**Pesquisa científica:** Dados pessoais e dados pessoais sensíveis podem ser compartilhados para fins de pesquisa científica, desde que os dados utilizados nas pesquisas estejam anonimizados.

Ressaltamos que, em todas essas hipóteses, garantimos que o compartilhamento é realizado de forma segura, protegendo a sua privacidade e cumprindo as demais disposições da LGPD.

É importante mencionar que, em determinadas circunstâncias, podemos realizar compartilhamentos internacionais de dados com fornecedores de serviços em nuvem para hospedagem da nossa plataforma. No entanto, ressaltamos que esses compartilhamentos são sempre realizados em conformidade com as leis internacionais de privacidade e com o artigo 33 da LGPD. Somente realizamos hospedagem de dados em países que possuem leis de proteção de dados equivalentes ou superiores às estabelecidas pela LGPD.

Poderemos compartilhar seus dados pessoais entre as empresas do Grupo Sabin. Esse compartilhamento tem como objetivo a execução de serviços, visando proporcionar uma melhor experiência e atender às suas necessidades. Ressaltamos que todas as empresas do Grupo Sabin estão comprometidas em

proteger a privacidade e a confidencialidade dos dados, garantindo que sejam tratados de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis, incluindo a LGPD.

### **TEMPO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS – Art. 16 da LGPD**

Seus dados são armazenados em conformidade com a Lei 13.787/18, conhecida como Lei do Prontuário Eletrônico. Essa abordagem garante que você tenha facilidade de acesso às suas informações de saúde, nos comprometemos a respeitar o prazo mínimo de 20 anos estabelecido por lei.

Se, por algum motivo, você desejar que seus dados fiquem indisponíveis em nossa base de dados, solicitamos que entre em contato conosco pelos canais de atendimento mencionados anteriormente. Estaremos prontos para atender sua solicitação e garantir que suas informações sejam tratadas de acordo com suas preferências. Sua privacidade é uma prioridade para nós, e estamos comprometidos em respeitar suas escolhas e tomar as medidas necessárias para atender às suas necessidades.

### **UTILIZAÇÃO DE COOKIES – GUIA ORIENTATIVO ANPD 18/10/2022**

Visando garantir sua privacidade e proporcionar uma experiência personalizada em nossos sites, as empresas do Grupo Sabin oferecem a você o direito de livre escolha em relação à ativação ou não de cookies.

Os cookies são pequenos arquivos de texto que são armazenados no seu dispositivo quando você acessa um site. Eles desempenham diferentes funções, como permitir o funcionamento adequado do site, lembrar suas preferências e personalizar sua experiência de navegação.

Entendemos a importância de sua privacidade e, seguindo as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), adotamos a abordagem de desativar os cookies por padrão em nossos sites. Isso significa que, ao visitar nossas páginas, os cookies não serão ativados automaticamente, a menos que você escolha fazê-lo.

Dessa forma, você tem total controle sobre quais informações são coletadas e compartilhadas por meio dos cookies. Ao desativá-los, você pode optar por não fornecer determinados dados e limitar o rastreamento de sua atividade online.

Ressaltamos que cumprimos o guia orientativo “Cookies e Proteção de Dados Pessoais”, publicado em 18/10/2022 pela ANPD. Essa orientação reforça nossa dedicação em proteger sua privacidade e garantir que suas informações pessoais sejam tratadas de acordo com as melhores práticas de proteção de dados.

Caso decida ativar os cookies, estaremos em conformidade com a legislação aplicável, fornecendo transparência sobre quais tipos de cookies utilizamos, os propósitos para os quais são utilizados.

É importante destacar a existência dos cookies obrigatórios. Esses cookies são essenciais para o funcionamento adequado do site e não podem ser desativados pelo titular dos dados, essa obrigatoriedade está em conformidade com a LGPD e Marco Civil da Internet.

Os cookies obrigatórios desempenham funções cruciais, como permitir o acesso seguro às áreas restritas do site, lembrar informações de login, manter as preferências de idioma, garantir a correta exibição do conteúdo e cumprimento de obrigações legais.

### **TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS – Art. 33 da LGPD**

Em casos específicos e para cumprimento de fins contratuais a Amparo Saúde poderá realizar a transferência internacional de dados pessoais com empresas, institutos e outras organizações internacionais.

Quando esse for o caso, os dados serão tratados e transmitidos dentro da observância da legislação nacional pertinente e só serão transferidos para países que detenham leis de proteção de dados pessoais similares ao Brasil.

### **DIREITO DOS TITULARES DE DADOS – Art. 18 da LGPD**

De acordo com o artigo 18 da LGPD, você possui os seguintes direitos em relação aos seus dados pessoais:

- Confirmar a existência de tratamento dos seus dados pessoais;
- Solicitar uma cópia dos seus dados pessoais mantidos em nossa base de dados;
- Solicitar a correção de dados imprecisos, desatualizados ou incompletos;
- Solicitar a exclusão ou indisponibilização dos seus dados pessoais, observada a obrigação legal de manutenção;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados excessivos ou tratados de forma contrária à lei;
- Solicitar a portabilidade dos seus dados para outros fornecedores de produtos e serviços similares, de acordo com as regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

- Solicitar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos os seus dados;
- Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as respectivas consequências;
- Retirar o consentimento e o processamento dos seus dados pessoais a qualquer momento.

Respeitamos rigorosamente as diretrizes legais e nos comprometemos a proteger a privacidade e a segurança dos dados dos nossos clientes, garantindo o cumprimento das normas aplicáveis à privacidade e proteção de dados.

Para exercer seus direitos em relação aos seus dados pessoais, você pode entrar em contato conosco através dos seguintes canais:

Encarregado de Proteção de Dados: [encarregado@sabin.com.br](mailto:encarregado@sabin.com.br)

Equipe de Privacidade e Proteção de Dados: [privacidade@sabin.com.br](mailto:privacidade@sabin.com.br)

### **ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA – Art. 50, 3º, da LGPD**

A Amparo Saúde se preocupa constantemente em manter a transparência no tratamento de seus dados e a conformidade com a legislação de proteção de dados vigente e diretrizes estabelecidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Nesse sentido, é importante destacar que nossa política de privacidade e proteção de dados pode passar por alterações periódicas, não apenas para atender às exigências da LGPD, mas também para se adequar a novas diretrizes e regulamentações estabelecidas pela ANPD e demais órgãos reguladores.

Agradecemos a confiança depositada na Amparo Saúde e permanecemos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas ou preocupações relacionadas à privacidade e proteção dos seus dados pessoais.

### **COMPROMISSO COM O ECA-DIGITAL**

A Lei nº 15.211/2025, conhecida como ECA Digital, entrou em vigor em 17 de março de 2026 e estabelece novas diretrizes para a proteção dos direitos de crianças e adolescentes no ambiente digital, reforçando princípios como o melhor interesse, a segurança da informação, a privacidade e o uso responsável de tecnologias que envolvam dados pessoais de menores de idade.

A nova legislação amplia as responsabilidades de organizações que oferecem produtos ou serviços digitais, especialmente aquelas que tratam dados pessoais sensíveis, como informações de saúde, exigindo medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para prevenir riscos, abusos e usos indevidos dessas informações.

Nesse contexto, o acesso, o tratamento e o compartilhamento de dados de crianças e adolescentes devem observar critérios rigorosos de finalidade, necessidade, transparência e segurança, sempre com foco na proteção integral prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente.

A fiscalização do cumprimento dessas diretrizes e a emissão de normas complementares cabem, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, essa autarquia poderá editar regulamentações adicionais e orientações técnicas para assegurar a efetiva aplicação do ECA Digital.

### **O que estamos fazendo?**

A Amparo Saúde vem aprofundando suas análises sobre os impactos da Lei nº 15.211/2025 em seus processos, sistemas e serviços digitais, promovendo adequações estruturais e operacionais para assegurar total conformidade com as diretrizes do ECA Digital. Esse trabalho envolve investimentos contínuos em governança de dados, segurança da informação, revisão de fluxos de acesso a resultados, capacitação de equipes e fortalecimento de controles internos voltados à proteção de crianças e adolescentes.

Trata-se de um processo permanente, alinhado ao nosso compromisso com a ética, a responsabilidade social, a conformidade regulatória e a confiança de nossos clientes.

### **O que isso significa para você?**

A Amparo Saúde adota medidas específicas para garantir que o acesso a informações de crianças e adolescentes ocorra de forma segura, controlada e em conformidade com a legislação vigente. Essas medidas incluem mecanismos de autenticação, validação de responsáveis legais e a aplicação de protocolos de segurança em nossos canais oficiais de modo a evitar o acesso direto por menores de idade.

Essas práticas visam preservar direitos, reduzir riscos de exposição indevida de dados e assegurar que qualquer tratamento de informações observe de forma prioritária o melhor interesse da criança e do adolescente.

### **Como você pode colaborar?**

- Utilize exclusivamente os canais oficiais da Amparo Saúde para acesso e solicitação de informações.
- Garanta que os dados cadastrais estejam sempre atualizados, especialmente aqueles relacionados a responsáveis legais.
- Em caso de dúvidas ou situações específicas envolvendo acesso a dados de menores, entre em contato com nossos canais de atendimento para orientação adequada.

### **Orientação Institucional**

Para fins de conformidade com o ECA Digital e demais normas de proteção de dados, a Amparo Saúde adota políticas e procedimentos internos que regulam:

- O controle de acesso a dados de crianças e adolescentes;
- A validação da representação legal;
- A segurança, integridade e confidencialidade das informações;
- A prevenção de riscos e incidentes no ambiente digital;
- Monitoramento diário de novas diretrizes referentes ao ECA Digital.

Nos próximos meses, é esperado que:

- Órgãos reguladores e autoridades competentes emitam normas complementares e orientações técnicas sobre a aplicação do ECA Digital;
- Práticas de mercado evoluam para refletir de forma mais explícita os requisitos da Lei nº 15.211/2025;
- Processos digitais sejam continuamente aprimorados para elevar os padrões de proteção e segurança da informação no melhor interesse da criança e do adolescente.

Em caso de dúvidas, nossa equipe está à disposição para prestar os esclarecimentos necessários.

### **NOMEAÇÃO DO ENCARREGADO DE DADOS Art. 41, I e II da LGPD**

Para garantir o cumprimento dos seus direitos de acordo com a legislação de proteção de dados, o Grupo Sabin nomeou seu Encarregado de Dados em 2020. Essa função é desempenhada por um profissional responsável por receber reclamações e comunicações dos titulares dos dados, fornecer esclarecimentos e



lidar com as comunicações da Autoridade Nacional, representando todas as empresas do Grupo incluindo a Amparo Saúde.

Além disso, temos um setor exclusivo composto por uma equipe dedicada para gerenciar e proteger seus dados pessoais. Nosso objetivo principal é garantir um tratamento seguro e adequado das suas informações pessoais, demonstrando assim o nosso compromisso em proteger a sua privacidade.

Se você tiver alguma dúvida ou quiser discutir qualquer questão relacionada aos seus dados, nossa equipe estará à disposição para ajudar. Você pode entrar em contato conosco através dos seguintes canais:

Encarregado de Dados: **Edgard Gonçalves Moreira**

Encarregado de Dados Suplente: **Welisom Ferreira da Silva**

Contato: [encarregado@sabin.com.br](mailto:encarregado@sabin.com.br)

Equipe de Privacidade e Proteção de Dados: [privacidade@sabin.com.br](mailto:privacidade@sabin.com.br)

**Referência versão: POL.PVD.01\_2026**