



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

SUMÁRIO

1. NOSSO PAPEL E SUA PRIVACIDADE	2
2. QUANDO E COMO COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS	3
3. POR QUE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS	6
4. QUAIS SÃO AS NOSSAS BASES LEGAIS PARA PROCESSAR OS SEUS DADOS?	8
5. SUAS ESCOLHAS E DIREITOS	11
6. QUÃO SEGUROS ESTÃO SEUS DADOS?	13
7. ONDE ARMAZENAMOS SEUS DADOS?	14
8. POR QUANTO TEMPO FICAMOS COM SEUS DADOS ARMAZENADOS?	14
9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS E TERCEIROS QUE PROCESSAM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS	15
10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS	16
11. COOKIES	16
12. CONFORMIDADE REGULATÓRIA DAS FARMÁCIAS DO GRUPO ELFA	17
13. TORNANDO ESTA POLÍTICA ÚTIL PARA VOCÊ	17



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

1. NOSSO PAPEL E SUA PRIVACIDADE

O **Grupo Elfa** (ou “nós”) é uma empresa comprometida com a saúde e o bem-estar da população, atuando com excelência na distribuição de medicamentos, soluções logísticas e serviços para o setor de saúde. Com presença nacional e foco na inovação, buscamos sempre oferecer qualidade, segurança e eficiência em todas as nossas operações.

Enquanto responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, o **Grupo Elfa** respeita a sua privacidade e está comprometido a cumprir as exigências das leis nacionais e internacionais de privacidade e proteção de dados pessoais aplicáveis, bem como com o presente documento, que descreve como tratamos os seus dados pessoais, seus direitos e os meios disponíveis para buscar informações.

Prezamos pela transparência e disponibilizamos os canais adequados para que você possa exercer seus direitos como titular dos dados em nosso [Portal da Privacidade](#). Abaixo, você encontra as informações de contato do nosso Encarregado de Dados.

ENCARREGADO PELA PROTEÇÃO DE DADOS

O **Grupo Elfa** nomeou o escritório PDK Advogados/Raphael Dutra da Costa Campos como Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais ou Data Protection Officer.

RESPONSABILIDADES DO GRUPO ELFA

Se você é cliente, fornecedor, parceiro ou apenas um visitante do nosso Portal, atuamos como controlador dos seus dados pessoais sempre que os coletamos. Isso significa que determinamos a forma e a finalidade do uso desses dados.

SUAS RESPONSABILIDADES

- Ler atentamente este documento, pois ele está diretamente relacionado aos seus direitos em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.
- Se você é nosso cliente, parceiro ou contratado, consultar também o contrato celebrado conosco, que pode conter informações complementares sobre o tratamento de dados pessoais.
- Caso você nos forneça dados pessoais de terceiros (ou receba os seus dados pessoais por meio de terceiros), utilizaremos essas informações apenas para os fins específicos para os quais foram fornecidas. Nesses casos, você é o único responsável por:
 1. Garantir, previamente ao compartilhamento, que há base legal para fornecer os dados de terceiros ao **Grupo Elfa**;
 2. Informar os terceiros sobre os termos desta Política;



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

3. Isentar o **Grupo Elfa** de qualquer responsabilidade decorrente da ausência de informação ou consentimento dos terceiros envolvidos;
- Ao fornecer suas informações pessoais, você concorda com o seu tratamento conforme esta Política e a legislação aplicável.

2. QUANDO E COMO COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Dados pessoais são quaisquer informações que possam identificar ou tornar identificável uma pessoa natural, de forma direta ou indireta.

Portanto, o **Grupo Elfa**, no contexto de fornecimento de seus serviços e produtos, desenvolvimento de atividades empresariais e/ou cumprimento de obrigações legais, poderá realizar o tratamento de dados pessoais para as finalidades informadas.

No que se refere à forma como a coleta de seus dados pessoais é realizada, destaca-se, dentre outras:

PARA LHE ATENDER DE FORMA EFICIENTE

Coletamos dados pessoais quando você demonstra interesse em nossos serviços e/ou produtos, busca informações a respeito dos serviços disponibilizados ou quando você entra em contato conosco através dos nossos canais de atendimento para solucionar dúvidas, apresentar alguma questão e/ou nos enviar suas sugestões. Esses contatos ocorrem, frequentemente, por meio de telefone, e-mail, WhatsApp corporativo, formulários digitais ou até mesmo via plataformas de atendimento utilizadas pela empresa. Os dados coletados nesses momentos podem incluir seu nome completo, telefone, e-mail, cargo, empresa, além de outras informações que você espontaneamente nos fornecer. Em algumas situações, essas informações são registradas para fins de retorno comercial, avaliação da qualidade do atendimento e melhoria contínua dos nossos processos.

- Especificamente com relação às farmácias do **Grupo Elfa**, o atendimento é realizado também por canais digitais, telefônicos e por aplicativos de mensagem instantânea, sempre com o devido *disclaimer* sobre como tratamos os seus dados pessoais. Também realizamos atendimento em nossos balcões físicos, sendo comum a coleta de dados como CPF, endereço completo, número do processo judicial (em compras judiciais), e dados do prescritor, como o CRM. Os históricos de conversa podem ser armazenados



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

por meio das próprias plataformas e acessados por coordenadores e equipes responsáveis.

QUANDO VOCÊ NAVEGA EM NOSSO PORTAL

Nós coletamos dados pessoais quando você navega em nosso Portal para compreender, de forma estatística, as páginas mais visitadas e identificar possíveis necessidades de melhorias em nosso site. Esta coleta envolve tecnologias como cookies e outras ferramentas de rastreamento que registram informações sobre sua navegação, como páginas acessadas, tempo de permanência, tipo de navegador, endereço IP.

QUANDO PRESTAMOS NOSSOS SERVIÇOS OU VENDEMOS MEDICAMENTOS A VOCÊ

- Quando você solicita algum de nossos serviços, coletaremos dados pessoais para lhe atender de forma eficiente e direcionada às suas necessidades. Esse tratamento pode incluir informações como nome, CPF, endereço, telefone, e-mail, dados bancários, dados de saúde (quando necessário), entre outros, especialmente nos casos em que o serviço envolve o envio de medicamentos ou insumos médicos.
- Se você é nosso fornecedor ou prestador de serviço, por vezes, necessitaremos tratar dados pessoais para executar nosso contrato, como no cadastro de dados bancários, endereço de correspondência e assinatura de contratos eletrônicos. Esses dados serão inseridos em nossos sistemas e são armazenados conforme os prazos legais de retenção.
- Especificamente com relação às farmácias do **Grupo Elfa** os dados pessoais são coletados no momento do cadastro, podendo incluir também RG, receita médica (física ou digital), forma de pagamento (como PIX, cartão ou boleto) e dados sensíveis de saúde. As receitas são armazenadas durante todo o prazo necessário para cumprir com nossas obrigações legais, em armários trancados ou plataformas digitais com acesso restrito, conforme exigências regulatórias da Anvisa. Em casos de medicamentos controlados, é comum o uso de sistemas para registro e envio à Anvisa (SNGPC). As notas fiscais são enviadas ao cliente via e-mail, WhatsApp ou impressas junto à embalagem. A



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

entrega é monitorada e os dados acessados por estoquistas, faturistas e motoboys para garantir a execução do pedido.

QUANDO VOCÊ SE CANDIDATA PARA TRABALHAR CONOSCO EM UMA DE NOSSAS VAGAS DISPONÍVEIS

Coletamos dados sobre você quando se candidata para trabalhar conosco em uma de nossas vagas disponíveis. Esse processo envolve o envio de currículo, participação em entrevistas e preenchimento de formulários, nos quais são coletados dados como nome, telefone, e-mail, formação acadêmica, experiências profissionais, entre outros. **Eventualmente**, para determinados cargos estratégicos, também podemos realizar etapas complementares como *background check*, análise de perfis e validações junto a terceiros contratados, sempre com base em finalidades legítimas e respeitando a legislação aplicável. Tais dados podem ser armazenados em plataformas próprias de recrutamento e seleção ou em sistemas internos da companhia, com acesso restrito aos profissionais autorizados.

QUANDO CONTRATAMOS ALGUM SERVIÇO OU ADQUIRIMOS UM PRODUTO

Ao contratar um serviço ou produto, coletamos e armazenamos dados necessários para a inclusão do fornecedor em nossa base de dados. Isso inclui informações de contato dos representantes da empresa fornecedora, dados bancários para realização de pagamentos, dados contratuais e demais informações relevantes para a gestão do relacionamento comercial. Também podem ser coletados dados como o nome completo, CPF ou CNPJ, endereço, e-mail e número de telefone dos representantes legais ou responsáveis pela interlocução, sendo esses utilizados para viabilizar a comunicação, a celebração de contratos e o cumprimento de obrigações legais, fiscais e regulatórias.

Todo fornecedor passa por um processo de homologação e cadastro, com a finalidade de realizar a conferência documental e o preenchimento de formulários específicos. Nesse contexto, os dados poderão ser utilizados para garantir o cumprimento de padrões éticos e normativos, sempre de acordo com os princípios da boa-fé e da finalidade específica para os quais foram coletados. **No Grupo Elfa nos preocupamos com quem nos relacionamos!**



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

3. POR QUE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nos diz que só podemos usar seus dados pessoais por determinadas razões e, para isso, estaremos sempre amparados por uma base legal como fundamento para a nossa atividade. A conformidade com a LGPD é parte essencial do compromisso do **Grupo Elfa** com a privacidade e segurança das informações que tratamos. Aqui estão os motivos pelos quais processamos seus dados:

QUANDO VOCÊ NAVEGA EM NOSSO PORTAL

Nós coletamos dados pessoais quando você navega em nosso Portal para compreender, de forma estatística, as páginas mais visitadas e identificar possíveis necessidades de melhorias em nosso site e personalização, além de conhecer seus hábitos de navegação. Isso é feito por meio de tecnologias como *cookies* e ferramentas de *analytics*, que nos ajudam a entender como os usuários interagem com nossos conteúdos. Esses dados permitem aprimorar a experiência do usuário e garantir maior funcionalidade e performance ao nosso portal. Sempre que necessário, buscamos anonimizar esses dados e respeitar suas preferências de privacidade.

- Ao acessar nossos sites, você também encontra o mecanismo de gerenciamento de cookies pelo próprio site.

Além disso, a navegação pode ocorrer também em canais vinculados aos nossos serviços, como plataformas de rastreamento de pedidos e sistemas integrados de atendimento via WhatsApp e e-mail.

PARA GERENCIAR NOSSA RELAÇÃO CONTRATUAL

Com o propósito de gerir a nossa relação contratual, o **Grupo Elfa** pode processar seus dados pessoais, sempre com o objetivo de: gerenciar e monitorar a nossa relação contratual (clientes, parceiros, fornecedores, colaboradores e/ou terceiros). Isso inclui desde a elaboração de propostas comerciais, celebração de contratos, até a execução de serviços, entregas, faturamento, cobranças, assistência técnica, logística reversa e contato pós-venda. Também envolve o cadastro de pacientes, controle de qualidade de medicamentos e envio de boletos e notas fiscais, atividades que exigem tratamento de dados identificáveis dos titulares. O uso dessas informações é necessário para cumprir obrigações contratuais assumidas entre as partes, como definido pelo artigo 7º, inciso V da LGPD.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

QUANDO VOCÊ SE CADASTRA NO SITE E SOLICITA ORÇAMENTO

Coletamos os seus dados pessoais quando você realiza o cadastro no site para solicitar um orçamento da nossa empresa ou em nossa loja virtual.

Nesse momento, são solicitadas informações como nome, e-mail, CPF/CNPJ, telefone, endereço e, eventualmente, preferências de compra. Esses dados são essenciais para que possamos atendê-lo adequadamente, apresentar uma proposta comercial compatível com sua demanda e formalizar uma eventual relação de compra e venda ou prestação de serviços.

Nos canais de e-commerce, o pagamento é viabilizado com cartão virtual, PIX ou link de pagamento. Os dados são registrados em nossos sistemas e acessados por usuários autorizados da área financeira e de atendimento, garantindo a integridade da transação.

PARA VENDER MEDICAMENTOS NAS FARMÁCIAS DO GRUPO

Com relação às Farmácias do **Grupo Elfa**, para os devidos atendimentos, os dados pessoais podem ser coletados por meio de diversos canais, como WhatsApp, telefone, e-mail, plataformas digitais, e diretamente nos balcões de atendimento. Essas informações incluem, entre outros:

- Nome completo, CPF, endereço, telefone, e-mail
- Dados médicos, como CRM do prescritor e informações constantes na receita
- Informações do processo judicial (em vendas judiciais)
- Consentimento em Programas de Benefício de Medicamentos (PBM) e para lhe acionar em caso de medicamento contínuo

Os dados podem ser armazenados em plataformas digitais com controle de acesso por login e senha, e as receitas (físicas ou digitais) são armazenadas pelo prazo necessário para cumprir com nossas obrigações regulatórias.

Poderemos compartilhar alguns dados com terceiros como transportadoras, laboratórios parceiros e plataformas de pagamento.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

4. QUAIS SÃO AS NOSSAS BASES LEGAIS PARA PROCESSAR OS SEUS DADOS?

As bases legais são os fundamentos jurídicos que autorizam o tratamento dos seus dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018). Toda vez que tratamos seus dados, precisamos estar amparados por pelo menos uma dessas bases legais. Abaixo explicamos quais são as principais utilizadas pelo **Grupo Elfa** e em que contextos se aplicam:

CONTRATO

Sempre que tratamos seus dados com o objetivo de viabilizar a prestação de serviços oferecidos pelo **Grupo Elfa**, como o fornecimento de medicamentos e insumos, realizaremos o controle de pedidos, a emissão de notas fiscais, o atendimento a operadoras de saúde, a disponibilização de segundas vias de documentos fiscais, bem como o suporte ao cliente e o registro de ocorrências em nossos canais de atendimento, nos baseamos na execução de contrato.

Essa mesma base legal também é aplicada em contextos de relações contratuais com colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais e prestadores de serviços. Envolve desde o processo de cadastramento e envio de documentos até a formalização de vínculos e o cumprimento de obrigações assumidas entre as partes

Com relação às Farmácias do **Grupo Elfa**, a execução de contrato também fundamenta a coleta e o uso de dados nas vendas presenciais, e-commerce e por meio telefônico ou via aplicativo de mensagem instantânea.

TUTELA DA SAÚDE

Nos casos em que o **Grupo Elfa** atua como elo da cadeia de saúde – como no fornecimento de medicamentos de alto custo, a gestão de programas de suporte ao paciente e a atuação junto a operadoras de planos de saúde – o tratamento de dados pessoais sensíveis pode ser necessário para garantir o bem-estar, a integridade física e a continuidade do tratamento médico dos pacientes.

Essa base legal autoriza, por exemplo, o tratamento de informações de saúde relacionadas ao uso de medicamentos, à solicitação de materiais específicos (como próteses ou medicamentos individualizados), à emissão de guias médicas, à realização de entregas sob controle especial e à manutenção de registros que



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

garantam a rastreabilidade de produtos críticos. Todo o tratamento é realizado sob sigilo, com medidas técnicas e administrativas apropriadas, e apenas por profissionais ou áreas autorizadas, com o objetivo de apoiar o cuidado contínuo à saúde e a segurança clínica dos pacientes.

LEGÍTIMO INTERESSE

O legítimo interesse é utilizado quando o tratamento é necessário para atender finalidades legítimas do **Grupo Elfa**, desde que essas finalidades não excedam os seus direitos fundamentais de liberdade, privacidade e autodeterminação informativa.

Essa base permite, por exemplo, a coleta e o uso de dados para melhorar a experiência de navegação em nosso portal, identificar oportunidades de aprimoramento dos serviços, medir a satisfação dos clientes por meio de pesquisas, realizar comunicações institucionais, monitorar o uso de nossos sistemas internos, prevenir fraudes e garantir a segurança física e lógica dos ambientes corporativos.

Também é por meio dessa base que, eventualmente, fornecemos brindes ou kits promocionais de parceiros, sempre respeitando as finalidades originais do tratamento e evitando o uso excessivo ou desnecessário de informações pessoais. Todas essas atividades são submetidas à avaliação de impacto e aos controles internos definidos pelo nosso Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Os interesses legítimos poderão envolver atividades como:

- análise de navegação em nosso site e intranet corporativa
- desenvolvimento de campanhas informativas
- envio de comunicados institucionais ou promocionais
- monitoramento de indicadores de desempenho e a gestão de programas de engajamento interno.

OBRIGAÇÃO LEGAL E/OU REGULATÓRIA

Tratamos dados pessoais quando necessário para o cumprimento de obrigações previstas em lei ou em normas que regulamentam as nossas atividades, como a emissão de notas fiscais, o cumprimento de exigências da ANVISA e do Ministério da Saúde, a rastreabilidade de medicamentos controlados ou termolábeis, a manutenção de registros para fins tributários e fiscais, bem como a resposta a auditorias e fiscalizações. Além disso, mantemos a guarda de registros conforme



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

exigido por legislações específicas, como o Código Tributário Nacional, o Código de Defesa do Consumidor e normas da área da saúde. A depender da atividade, os dados poderão ser retidos por períodos que variam **entre 5 a 20 anos**, conforme o tipo de registro, sua finalidade e obrigações decorrentes.

Os livros de registro de psicotrópicos, as notas fiscais de venda e os dados dos prescritores são exemplos de obrigações mantidas em conformidade com a legislação sanitária vigente.

EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITOS

Utilizamos essa base legal para fins de defesa em processos administrativos, judiciais ou arbitrais, sempre que necessário preservar os direitos e interesses legítimos do **Grupo Elfa**, de seus colaboradores ou de terceiros. Isso pode ocorrer, por exemplo, em ações movidas por consumidores, ex-colaboradores, fornecedores ou parceiros comerciais.

Também é utilizada para responder a eventuais notificações da ANPD, intimações do Poder Judiciário ou de outros órgãos de controle, como Receita Federal, Ministério do Trabalho, PROCON ou Tribunais de Contas. Nesses casos, a manutenção e o uso dos dados são essenciais para assegurar a integridade documental e a legalidade das ações adotadas pela empresa.

Nos casos de vendas judiciais, por exemplo, os dados do processo e do paciente são armazenados e utilizados para formalização da nota fiscal e eventual prestação de contas.

CONSENTIMENTO

Em situações específicas, o tratamento de seus dados será realizado mediante consentimento livre, informado e inequívoco, como ocorre em ações de marketing que envolvam o envio de conteúdo personalizado, na captação de imagens em eventos institucionais, ou em projetos de pesquisa científica conduzidos em parceria com instituições de saúde ou ensino. O consentimento também pode ser necessário quando tratamos dados pessoais sensíveis sem vínculo contratual ou legal direto. Sempre que exigido, o consentimento será formalmente registrado, e você poderá revogá-lo a qualquer momento, por meio de nossos canais de atendimento. Ressaltamos que, mesmo em caso de revogação, as operações de tratamento realizadas anteriormente continuarão válidas, nos termos da legislação vigente.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

- É o caso também de adesão aos Programas de Benefício de Medicamentos (PBM), em que o paciente recebe uma mensagem nossa para consentir, de forma livre, com a sua participação no Programa do laboratório do medicamento. Todo consentimento é registrado e guardado pelo **Grupo Elfa**.
- Também utilizamos essa base para enviar mensagens via WhatsApp e SMS com comunicações para engajamento com pacientes que compraram medicamentos de uso contínuo (ação de ativo).

5. SUAS ESCOLHAS E DIREITOS

SUAS ESCOLHAS

Você pode optar por não nos fornecer dados pessoais e mesmo assim continuar a utilizar o nosso site e navegar em nossas páginas. Porém, não poderemos atender às suas eventuais demandas sem os seus dados pessoais.

Com relação aos **Cookies**, você pode desativar os cookies no seu navegador, alterando suas configurações para recusar. Pode, ainda, excluir os cookies, também através das configurações do seu navegador. Entretanto, é importante que você saiba que se você desativar os cookies, poderá continuar a usar o site e navegar em suas páginas, mas determinadas funcionalidades do nosso Portal poderão não funcionar efetivamente. Ao acessar nossos sites, você também encontra o mecanismo de gerenciamento de cookies pelo próprio site.

Você tem o controle sobre as suas informações, e poderá se opor às operações com seus dados pessoais, inclusive com relação aos dados utilizados para as finalidades de marketing e análise de mercado.

Poderá também se opor a utilização de suas informações pessoais com a finalidade de melhorar os nossos serviços e produtos, enviando um e-mail para: dpo@grupoelfa.com.br.

SEUS DIREITOS

Você pode exercer seus direitos enviando um email para dpo@grupoelfa.com.br. Ou acessando o nosso **Portal da Privacidade**.

Você tem o direito de confirmar se tratamos ou não as suas informações pessoais. Em caso positivo, você poderá requerer acesso às suas informações pessoais, além de informações adicionais sobre as atividades de tratamento de dados pessoais, tais como:



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

- as categorias de dados pessoais processados sobre você
- os propósitos das atividades de tratamento de dados pessoais
- os períodos de retenção das informações pessoais
- e outras questões que possamos esclarecer acerca das atividades de tratamento de dados

Lembramos que para que sua solicitação seja acatada você deverá comprovar a sua identidade, apresentando seu documento de identificação ou, no caso de representante legal, instrumento de representação. Além disso, a sua demanda será respondida em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento de seu requerimento. **São seus direitos:**

CONFIRMAÇÃO E ACESSO

A confirmação da existência ou não de atividades de tratamento de dados pessoais relacionados a você ocorrerá em 24h. Entretanto, para uma declaração completa acerca das atividades de tratamento de dados pessoais e informações adicionais sobre as atividades realizadas, cumprimos o prazo máximo de 15 (quinze) dias.

RETIFICAÇÃO

Você tem o direito de solicitar a correção e retificação de quaisquer dados pessoais imprecisos, incorretos ou desatualizados sobre você. Essa retificação pode incluir nome, telefone, endereço, convênio, entre outros.

OPOSIÇÃO

Você pode se opor aos tratamentos de dados pessoais realizados, independentemente da base legal utilizada, salvo quando desenvolvido com base no consentimento.

REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO

Você poderá revogar consentimentos eventualmente concedidos. Essa ação nos impossibilitará de continuar executando operações com seus dados pessoais. Entretanto, as operações realizadas até a data da revogação permanecerão válidas.

PORTABILIDADE

Você pode, ainda, solicitar a portabilidade de seus dados pessoais para outra organização. Neste caso, enviaremos uma cópia em CSV para que você possa fornecê-los a quem de direito. Caso você nos solicite, e seja tecnicamente



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

possível, transferiremos para você suas informações pessoais. Porém, não o faremos caso a portabilidade envolva dados pessoais de terceiros que não você, sendo o pedido exclusivo do titular dos dados.

EXCLUSÃO

Você tem o direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais mantidos pelas empresas da **Grupo Elfa**, sempre que os seus dados não forem mais necessários ou se forem dados em excesso para os fins estabelecidos.

PETIÇÃO

Você pode apresentar uma reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais ou órgãos de defesa do consumidor. Porém, solicitamos que nos contate de forma antecipada na tentativa de solucionar a sua demanda. Na sequência, você poderá acessar livremente os entes responsáveis.

6. QUÃO SEGUROS ESTÃO SEUS DADOS?

Contamos com uma equipe especializada em Segurança da Informação, bem como em Privacidade e Proteção de Dados. A segurança de suas informações é uma prioridade para nós e, por isso, implementamos medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perdas acidentais, destruição ilícita, alterações indevidas ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou em desacordo com a legislação vigente.

Desenvolvemos um robusto Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, baseado em uma estrutura de Governança, que contempla políticas internas, mapeamentos de riscos, inventário de operações, planos de resposta a incidentes, treinamentos recorrentes e auditorias. Este Programa é continuamente aprimorado conforme a complexidade dos dados tratados, volume de operações, natureza das atividades da empresa e o grau de sensibilidade dos dados, especialmente nos casos em que tratamos dados pessoais sensíveis, como informações de saúde de pacientes ou dados bancários de colaboradores e terceiros.

Dentre as práticas implementadas, destacam-se:

- **Inventário de Ativos de Tecnologia e Dispositivos**
- **Controle de Acessos**
- **Gestão de Identidades**
- **Filtros de Conteúdo Web, Firewall, Antivírus e Backups**
- **Criptografia**
- **Políticas de senha e rastreabilidade de logs em sistema**



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

Especificamente com relação às farmácias do **Grupo Elfa**, há controle de acesso físico a armários trancados com receitas físicas, utilização de login e senha para plataformas, com acesso exclusivo ao farmacêutico responsável, armazenamento digital em diretórios protegidos por senha, além da limitação de acesso a plataformas de pagamento apenas a times autorizados, como financeiro e coordenação.

Além disso, realizamos auditorias regulares para validar nossos controles e manter a conformidade com padrões reconhecidos de segurança da informação. Em casos de incidentes, há processos definidos para resposta e comunicação, em conformidade com o artigo 48 da LGPD.

E lembre-se:

- Nenhuma transmissão de dados ou sistema é 100% seguro, mas adotamos práticas que seguem as melhores referências de mercado, como a ISO/IEC 27001 e orientações da ANPD;
- Caso você identifique qualquer uso indevido ou violação da sua privacidade, entre em contato imediatamente com nosso Encarregado de Dados Pessoais (dpo@grupoelfa.com.br).

7. ONDE ARMAZENAMOS SEUS DADOS?

Os dados pessoais que coletamos e todas as nossas atividades de tratamento são realizadas tanto em ambientes controlados e internos (como servidores próprios ou sistemas internos), quanto por meio de plataformas fornecidas por terceiros contratados, com quem mantemos acordos formais de proteção de dados.

O Grupo Elfa utiliza sistemas e ferramentas de gestão que armazenam informações de forma digital. Todas essas plataformas seguem diretrizes de segurança e privacidade compatíveis com as exigências legais. Os dados podem ser armazenados localmente ou em nuvem, sempre em conformidade com os princípios da LGPD e cláusulas específicas de proteção de dados nos contratos com fornecedores e operadores.

Também utilizamos ferramentas específicas para gestão de farmácias e vendas, que registram dados de vendas, prescrições, entregas e faturamento, com acesso restrito e rastreabilidade por login de usuários.

8. POR QUANTO TEMPO FICAMOS COM SEUS DADOS ARMAZENADOS?

A retenção e conservação dos dados pessoais, incluindo registros, será realizada pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta política. Isso abrange



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

o atendimento a obrigações legais e regulatórias, a garantia da rastreabilidade das operações realizadas, a proteção do exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais, bem como a realização de auditorias internas e o atendimento a demandas de órgãos fiscalizadores.

Por exemplo, os prazos de armazenamento seguem as determinações legais e regulatórias vigentes, tais como:

- **Faturamento e Notas Fiscais:** 10 anos (Lei nº 5.172/1966 – CTN, arts. 173 e 174).
- **Receita médica branca de antibióticos (controle especial):** 2 anos (RDC 20/2011, art. 21 – Anvisa).
- **Receita médica azul:** 5 anos (RDC 004 e Lei nº 13.021).
- **Prescrições médicas:** 10 anos (Portaria nº 2.898/2021 – PFPB).
- **Laudos e atestados médicos:** 10 anos (Portaria nº 2.898/2021 – PFPB).
- **Documentos decorrentes de decisões judiciais:** 10 anos após o encerramento do processo (art. 205 do Código Civil).
- **Documentos de identidade apresentados na compra:** 10 anos (Portaria nº 2.898/2021 – PFPB).

Os dados são armazenados em locais seguros, tais como redes corporativas, sistemas de gestão, pastas compartilhadas com controle de acesso e plataformas contratadas, sempre observando os princípios da finalidade, necessidade e minimização, bem como os prazos legais de retenção.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS E TERCEIROS QUE PROCESSAM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Compartilharemos informações pessoais quando: **(i)** houver uma obrigação legal, regulatória ou judicial; **(ii)** por requisição de nossos clientes, sempre amparado por uma base legal para tanto; **(iii)** para responder solicitações de autoridades públicas; e **(iv)** por força contratual.

O compartilhamento é feito mediante uso de canais seguros, como e-mails institucionais, integrações protegidas com sistemas externos (como o portal da operadora de saúde, plataformas de reembolso ou de viagens), e apenas com empresas parceiras que demonstram conformidade com as diretrizes da LGPD. Prestadores de serviços como transportadoras, agências de viagens, sistemas de logística, controle financeiro, entre outros, atuam como **Operadores de Dados**, ou seja, processam os dados sob nossas instruções.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

No contexto das farmácias, o compartilhamento pode ocorrer com transportadoras, plataformas de pagamento, com laboratórios, nossos parceiros da indústria farmacêutica, para gestão e concessão de descontos através de Programas de Benefícios em Medicamentos (PBM), hipóteses em que nossas farmácias enviarão uma mensagem solicitando a sua autorização para participação nos PBM's que você tiver interesse, e para emissão de relatórios de vendas dos produtos comercializados.

Nossas parcerias são firmadas com empresas que acreditamos estarem entre as melhores do mercado, em suas respectivas atividades. Garantimos que as suas informações pessoais somente serão compartilhadas mediante acordo contratual e sempre de acordo com este Aviso de Privacidade, sendo resguardado seu direito de acessar, corrigir, limitar ou solicitar a exclusão de suas informações quando aplicável.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Em determinadas situações, seus dados pessoais poderão ser transferidos para outros países, especialmente quando utilizamos serviços de tecnologia baseados em nuvem, sistemas de suporte técnico internacionais, ou compartilhamento com outras unidades do **Grupo Elfa** fora do território nacional.

Essas transferências serão realizadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como com a Resolução CD/ANPD nº 19, de 23 de agosto de 2024, que regulamenta as transferências internacionais de dados pessoais.

A **Grupo Elfa** adotará as salvaguardas apropriadas para garantir a segurança e a integridade de seus dados, incluindo:

- Transferência para países com grau de proteção de dados pessoais reconhecido como adequado pela ANPD;
- Utilização de cláusulas contratuais padrão aprovadas pela ANPD;
- Adoção de selos, certificações ou códigos de conduta que demonstrem o comprometimento do destinatário com a proteção de dados pessoais;
- Medidas técnicas e organizacionais para prevenir acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer outra forma de tratamento inadequado de dados.

No caso de plataformas em nuvem integradas ao atendimento, como SharePoint e algumas soluções de pagamento e logística, garantimos que os provedores contratados sigam padrões internacionais de segurança e estejam cobertos por cláusulas contratuais específicas.

11. COOKIES

Utilizamos cookies, desde que você não opte por desabilitar os cookies nos ajustes de configuração de seu navegador. Os cookies serão emitidos, coletados e arquivados a



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

partir da sua interação com o nosso site e nos auxiliam a aferir métricas de utilização do nosso Portal, bem como análise estatística da navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação dos usuários.

Utilizamos também cookies para viabilizar funcionalidades de rastreo de pedidos e formulários de atendimento integrados ao nosso portal e e-commerce, respeitando os princípios da transparência e minimização de dados.

Ao acessar nossos sites, você encontrará mecanismos de gerenciamento de cookies automatizados pelo próprio Portal.

12.CONFORMIDADE REGULATÓRIA DAS FARMÁCIAS DO GRUPO ELFA

O **Grupo Elfa** conduz suas operações de tratamento de dados pessoais em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às diretrizes estabelecidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), incluindo aquelas contidas na Nota Técnica nº 6/2025/FIS/CGF/ANPD.

Reconhecendo a sensibilidade dos dados tratados no setor da saúde e a relevância de seu papel na cadeia de fornecimento de medicamentos, a empresa adota práticas que asseguram a legalidade, a necessidade, a transparência e a segurança das operações de tratamento. Isso inclui a adoção de medidas técnicas e administrativas proporcionais ao risco, a limitação da coleta de dados ao mínimo necessário e o respeito às finalidades previamente informadas aos titulares.

Em especial, o **Grupo Elfa** não realiza coleta indiscriminada de dados sensíveis e garante que o compartilhamento de informações com terceiros se dê somente mediante base legal adequada e em contexto compatível com o serviço prestado, em conformidade com os princípios da finalidade, adequação e livre acesso. A empresa mantém, ainda, mecanismos claros para atendimento aos direitos dos titulares, reforçando seu compromisso com uma cultura de proteção de dados pautada pela ética, pela conformidade regulatória e pela confiança institucional.

Além disso, todos os dados de pacientes atendidos por demanda judicial, programas PBM ou medicamentos controlados são tratados com base em fundamentos legais claros, com controle de acesso restrito e auditoria. Práticas como retenção de receitas, arquivamento seguro, uso de plataformas reguladas e comunicação clara com o titular demonstram nosso compromisso com os princípios da LGPD.

13.TORNANDO ESTA POLÍTICA ÚTIL PARA VOCÊ

Parabéns por chegar até o final de nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. Nós a projetamos com o desenvolvimento e auxílio do PDK Advogados, de



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Data de Revisão: Abril / 2025

modo a garantir a máxima transparência com você, buscando trazer uma linguagem clara e útil ao seu entendimento.

Fique à vontade para entrar em contato conosco e esclarecer qualquer dúvida que possa persistir, através do seguinte e-mail: dpo@grupoelfa.com.br.

Não deixe de ler esta Política, pois publicaremos quaisquer alterações nesta página - é claro que mudanças significativas serão notificadas por e-mail.

Reforçamos que suas interações com farmácias, atendimento digital ou programas de suporte estão protegidas por essa política, e que seus dados serão sempre tratados com responsabilidade e respeito.