

AVISO DE PRIVACIDADE DO PROGRAMA VALE MAIS SAÚDE™

A privacidade e proteção de dados pessoais são temas muito importantes para a Novartis Biociências S.A., pessoa jurídica de direito privado, responsável pelo Programa Vale Mais Saúde (Programa VMS), inscrita no CNPJ sob o nº 56.994.502/0001-30, com endereço na Av. Prof. Vicente Rao, nº 90, Brooklin Paulista, São Paulo/SP, CEP: 04.706-900 (“Novartis”).

Para sua transparência, convidamos você a ler cuidadosamente este Aviso de Privacidade, pois ele descreve as principais informações de como utilizamos os dados pessoais de indivíduos que visitam este Website ou pacientes que aderem ao Programa Vale Mais Saúde™ (“Programa VMS” ou “VMS”).

DEFINIÇÕES:

- **Agentes do tratamento:** o controlador e o operador;
- **Anonimização:** termo utilizado para designar o método, por meio do qual um dado pessoal perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- **Controlador:** Novartis, empresa a quem competem as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais no âmbito do Programa VMS;
- **Cookies:** são pequenos arquivos de texto enviados para o seu computador quando visita o nosso Website;
- **Dado Pessoal:** informação relacionada a 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;
- **Encarregado de Proteção de Dados:** pessoa indicada pela Novartis (controlador) com a função de: (i) aceitar reclamações e comunicações

dos titulares (Participantes), prestar esclarecimentos e adotar providências, e (ii) receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

- **Eventos Adversos e Reclamações Técnicas:** termo utilizado para identificar questões relativas à segurança ou qualidade do(s) medicamento(s) do grupo Novartis, incluindo aqueles utilizados através do Programa, como por exemplo: efeitos colaterais, falta de efeito terapêutico, erros de medicação, medicamentos falsificados, uso incorreto ou fora do rótulo, queixas de qualidade, entre outros;
- **Identificação positiva:** validação de dados para acesso ao cadastro já existente. Para Paciente o nome completo, 3 primeiros dígitos do CPF e ano de nascimento cadastrados. Se representante legal nome completo, 3 primeiros dígitos do CPF, telefone, bem como nome completo e idade do paciente;
- **Incapaz:** termo utilizado para designar pacientes menores de 16 anos ou maiores de 18 anos que são absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil. Os menores não dispõem do necessário discernimento para responder por seu tratamento e necessitam do suporte de um responsável;
- **Medicamento:** medicamentos Novartis incluídos no Programa VMS.
- **Normas Corporativas Vinculantes (*Binding Corporate Rules*):** são um conjunto de princípios e ferramentas, previstos na legislação europeia, com o objetivo de assegurar níveis efetivos de proteção de dados relacionados a transferências de dados para fora do Espaço Econômico Europeu ou da Suíça. A Novartis Biociências SA (Brasil), como afiliada local da Novartis AG (Suíça), está sujeita aos termos destas normas;
- **Operador:** fornecedores e prestadores de serviços contratados para realizar o tratamento das informações pessoais em nome da Novartis (enquanto controladora);
- **Participante:** termo utilizado para designar as pessoas que usufruem dos serviços oferecidos pelo Programa (paciente ou responsável);
- **Responsável legal:** pessoas maiores de 18 anos que se cadastram no Programa VMS para adesão de medicamentos ao paciente (menor de 18 anos ou adulto incapaz);
- **RMS:** Registro do Ministério da Saúde conferido ao médico intercambista ou que venha a prestar serviços através do Programa Mais Médicos do Governo Federal conforme vigência estabelecida;
- **Titular:** pessoa física a quem se referem as informações pessoais que são objeto do tratamento;

- **Tratamento:** toda operação realizada com informações 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;
- **Usuário:** qualquer indivíduo que visitar o website do Programa VMS;
- **Website ou Website do Programa VMS:** endereço da internet (www.valemaissaude.com.br) utilizado para divulgar o Programa VMS.

Quais dados pessoais coletamos?

A) Usuário do Website do Programa VMS

Se você preencher voluntariamente o “Fale Conosco” no website, os seguintes dados podem ser coletados: (a) se for Participante serão coletados o nome completo, data de nascimento, CPF, e-mail, telefone com DDD e outras informações compartilhadas voluntariamente por você no campo aberto para mensagem. Caso você solicite, via “Fale Conosco”, caixas adicionais de medicamentos ou a liberação de nova classe terapêutica no Programa VMS, também poderão ser coletados dados de prescrição médica (receita), documento com foto do(a) paciente (podendo ser passaporte, carteira nacional de habilitação ou registro geral); (b) Se você Não é um Participante cadastrado no Programa VMS poderão ser coletados dados de nome completo, e-mail e telefone com DDD.

A Novartis também tratará informações pessoais de navegação, através de cookies, quando você visitar e/ou utilizar o nosso website.

Em caso de relato de um evento adverso ou reclamação técnica de qualquer medicamento através do canal de comunicação “Fale Conosco”, a Novartis poderá entrar em contato com você para obter informações complementares. Este procedimento resulta das nossas obrigações perante as autoridades sanitárias.

Para acessar a área logada ou área do paciente no website, seja para ingressar no Programa VMS ou criar um acesso a um Participante já existente, será solicitada a informação do e-mail do cadastrado e que seja criada uma senha para validação do acesso. Nosso website conta com sistemas de alto padrão de segurança que autenticam as informações fornecidas, e para zelarmos pela sua segurança, a cada acesso será enviado

um e-mail de verificação de acesso ou SMS com um token de acordo com sua preferência.

2) Cadastro do Participante no Programa VMS (Central de Atendimento e Balcão de Farmácias)

Para aderir ao Programa, o Participante deverá fornecer alguns dados pessoais, que serão coletados pela Novartis, com a finalidade de atender aos propósitos do Programa.

A veracidade e completude das informações fornecidas pelo Participante para cadastro no Programa e adesão de medicamentos, assim como a sua atualização, são de total responsabilidade do Participante e devem refletir a realidade;

As seguintes informações são necessárias para a participação no Programa:

- a. Dados para cadastro:
 - o Nome completo;
 - o Sexo;
 - o Data de nascimento;
 - o CPF;
 - o Número de telefone celular com DDD;
 - o Endereço completo com CEP;
 - o E-mail (para aqueles que optarem em cadastrar via canal digital, ex: website).
 - o Outros dados facultativos de contato, como telefone fixo, e-mail para recebimento de comunicações do Programa.
- b. Dados de saúde do paciente:
 - o Nome e apresentação completa do medicamento indicado na prescrição médica;
 - o Nome CRM e estado (UF) do médico;
- c. Dados para adesão de paciente menor de 18 anos ou adulto incapaz:
 - o Primeiro nome;
 - o Idade;
 - o Nome e apresentação completa do medicamento indicado na prescrição médica;
 - o Nome CRM e estado (UF) do médico;
- d. Dados solicitados para Identificação Positiva, realizada sempre que houver o contato do Participante do Programa com nossos canais:
 - o Nome completo;

- o CPF;
- o Data de nascimento;
- o Em alguns casos é necessário o envio de documento que contenha de maneira explícita o CPF do titular de dados cadastrado (Cartão do CPF, RG, CNH e/ou passaporte) e prescrição médica que possua o nome do paciente e médico identificados, além do CRM e UF do prescritor legíveis.

Ao aderir ao Programa VMS, todas as comunicações essenciais serão direcionadas por SMS ou Whatsapp, de forma a garantir o apoio ao paciente no contexto do Programa.

A Novartis também poderá obter informações provenientes das atividades dos Participantes dentro do Programa em formato anonimizado (sem identificar o Participante), com o objetivo de auxiliar a Novartis no desenvolvimento de melhorias nos serviços oferecidos pelo Programa, assim como definição de estratégias de marketing e relacionamento com profissionais de saúde.

Além disso, por medida de segurança e para registro do contato dos Participantes, os atendimentos realizados através da Central de Atendimento são gravados pela Novartis, e estas gravações poderão ser monitoradas para avaliação do atendimento.

Para garantia da integridade e segurança dos dados de prescrição recebidos, a Novartis poderá realizar validação do CRM do médico prescritor, através do site do Conselho Federal de Medicina, bem como checar a veracidade das informações fornecidas pelos participantes em fontes públicas confiáveis, podendo cancelar o cadastro que apresentar inconsistência de dados e poderá cancelar o cadastro que apresentar inconsistência de dados.

Caso seu médico seja um profissional de saúde estrangeiro e não possua CRM, apenas RMS, o programa não poderá seguir com seu cadastro.

Em contato com nossa Central de Atendimento, no ambiente Fale Conosco no site ou qualquer canal que haja solicitação, reclamação ou sugestão para o Programa é necessário a informar os dados para Identificação Positiva.

Em caso de relato de um evento adverso ou reclamação técnica de qualquer medicamento da Novartis, esta poderá entrar em contato com o Participante e/ ou com o médico prescritor para obter informações complementares. Este

procedimento resulta das nossas obrigações enquanto indústria farmacêutica perante as Autoridades Sanitárias;

Informações pessoais de menores de 18 anos

A Novartis não irá coletar, usar ou divulgar, de forma consciente, informação pessoal de menores de 18 anos sem obter o prévio consentimento, específico e em destaque, por pelo menos um dos pais ou por responsável legal, que serão plena e integralmente responsáveis no caso de acesso ao website do Programa VMS por parte de crianças e adolescentes, sem a devida obtenção de autorização prévia, assim como pela fiscalização das atividades e conduta dos respectivos menores sob sua responsabilidade.

Pacientes menores de 18 anos poderão ter acesso aos serviços oferecidos pelo Programa VMS, desde que o seu cadastro seja feito em nome de um responsável legal.

Quais as finalidades para coleta das informações pessoais?

A Novartis coleta e utiliza os dados pessoais mencionados anteriormente para as seguintes finalidades:

1. Participação no Programa e acesso aos medicamentos, produtos e serviços relacionados à saúde e bem-estar disponibilizados pela Novartis, através de:
 - a. Apoio ao Paciente ou Responsável por meio de contatos, serviços e informações relacionadas à doença, prevenção, adesão ao tratamento, qualidade de vida e medicamento(s) prescrito(s) inscrito(s) no Programa;
 - b. Convites para responder pesquisas relacionadas à manutenção e gestão do Programa, para aprimoramento dos serviços e produtos relacionados à saúde e bem-estar oferecidos;
 - c. Oferecimento de desconto a medicamento(s) prescrito(s) inscrito(s) no Programa;
 - d. Envio de informações necessárias à manutenção do Programa e conservação dos benefícios adquiridos durante a participação no Programa;
 - e. Análises estatísticas de efetividade do Programa, desenvolvimento adicional de novos produtos e serviços, incluindo estratégias de

marketing e relacionamento com profissionais de saúde, de forma anônima ou agregada (sem identificar o Participante diretamente). Os possíveis resultados dessas análises, que não conterão nenhuma referência pessoal ou vínculo com a identidade do Participante, poderão ser publicados ou compartilhados com outras empresas ou prestadores de serviços do grupo Novartis;

- f. Prevenção de fraudes ou atividades criminosas, utilizações indevidas dos serviços disponibilizados pelo Programa.

2. Compartilhamento das informações com as entidades de varejo (farmácias e drogarias) responsáveis pela venda online e entrega de medicamento(s) inscrito(s) no Programa;

3. Gerenciamento de eventos adversos e reclamações técnicas dos medicamentos utilizados através do Programa, a fim de cumprir obrigações regulatórias locais e internacionais. Para maiores informações consulte o [Aviso de Privacidade no Âmbito de Farmacovigilância e Reclamações de Qualidade](#).

4. Para usuários do website, utilizaremos os dados pessoais mencionados anteriormente para:

a) permitir que você entre em contato com o Programa VMS para solicitar informações, fazer reclamações, dar opiniões, entre outros ou para entrarmos em contato com você para responder à sua solicitação, reclamação, opinião, entre outros;

b) localizar o seu cadastro no Programa VMS, se você for um Participante;

c) salvar algumas preferências de navegação, como por exemplo o tamanho da fonte ou o contraste claro/escuro para melhorar a visualização dos conteúdos da página;

d) autenticar participantes do Programa VMS e proteger suas informações contra terceiros, e permitir que o Participante saia do website e volte sem precisar digitar os dados de login novamente para acessar a área de cadastro;

e) monitorar e rastrear estatísticas de navegação, como por exemplo número de visitantes, origem de tráfego e tempo de permanência de um Usuário em uma página. No entanto, note que a Novartis ao utilizar esses recursos sem identificação direta dos usuários, as análises serão feitas de forma agregada (anônima) para ajudar a entender como os usuários interagem com o nosso Website e aprimorar a experiência do Usuário;

- f) gerenciar nossos utilizadores (exemplo: registro, gestão de conta, respostas às questões e para prestar apoio técnico);
- g) gerenciar e melhorar o Website (exemplo: diagnosticar problemas de servidor, otimizar o tráfego, integrar e otimizar páginas web quando apropriado);
- h) medir a utilização do Website (exemplo: identificando estatísticas acerca do tráfego, reunindo informação dos comportamentos dos usuários e das páginas por eles visitadas);
- i) enviar serviços e conteúdo personalizados ao Usuário, com base na sua localização;
- j) melhorar a qualidade dos nossos produtos e serviços, bem como expandir as atividades comerciais da Novartis;
- k) monitorar e prevenir fraudes, violações e outros possíveis maus usos do Website;
- l) responder a um pedido oficial de uma autoridade pública ou judicial com a necessária autorização;
- m) gerenciar os nossos recursos de tecnologias da informação, incluindo gestão de infraestrutura e continuação de atividades (business continuity);
- n) preservar os interesses econômicos da Novartis e assegurar o cumprimento de relatórios exigidos (tais como, cumprimento das nossas políticas e requisitos legais locais, fiscais ou tributários, gestão de alegadas situações de má conduta fraudulenta, realização de auditorias, defesa de direitos);
- o) manter arquivo e registro; e
- p) quaisquer outras finalidades impostas por lei ou pelas autoridades.

Em quais hipóteses utilizamos as informações pessoais?

A Novartis não utilizará as informações pessoais se não tiver uma justificativa adequada, prevista em lei, para tal finalidade.

A Novartis realizará o tratamento das informações pessoais fundamentada nas seguintes bases legais: (i) consentimento, (ii) execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual você (titular dos dados) seja parte, (iii) cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, (iv)

exercício regular de nossos direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais (v) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular (Paciente, Responsável ou usuário do website) ou (vi) no contexto do website para atender aos nossos interesses legítimos, desde que não afetem indevidamente os seus direitos e liberdades fundamentais, que são prevalentes. A base legal do tratamento poderá variar conforme a atividade realizada;

Por favor, note que ao tratarmos os seus dados pessoais de acordo com a última justificativa mencionada acima, procuraremos sempre manter um equilíbrio entre os nossos interesses legítimos e a sua privacidade, bem como respeitar as legislações aplicáveis. São exemplos de “interesses legítimos”, as atividades de tratamento de dados realizadas para:

- Benefício de serviços mais eficientes (por exemplo, poderemos optar por utilizar determinadas plataformas disponibilizadas por fornecedores para tratar os seus dados);
- Oferecer os nossos produtos e serviços aos nossos clientes;
- Prevenir fraudes ou atividades criminosas, utilizações indevidas dos nossos serviços, bem como da segurança dos nossos sistemas, arquiteturas e redes de tecnologias da informação;
- Vender qualquer parte do nosso negócio ou ativos, ou para permitir a aquisição total ou parcial do nosso negócio ou ativos por um terceiro;
- Cumprir os nossos objetivos de responsabilidade corporativa e social

Como utilizamos cookies e outras tecnologias similares no website do Programa VMS?

No contexto do website, podemos coletar informações sobre a sua visita, tais como as páginas que visita, o website de onde veio e as pesquisas que realiza. Podemos utilizar essas informações para ajudar a melhorar o conteúdo do Website ou App e para compilar estatísticas agregadas sobre as pessoas que utilizam o nosso Website ou App para análise interna para compreensão do mercado.

Para tanto, podemos instalar "cookies" ou tecnologias semelhantes que coletam o nome de domínio do usuário, o seu provedor de Internet, o seu sistema operacional, e a data e hora de acesso. Os cookies são criados e armazenados no computador, telefone ou outros dispositivos do usuário

quando o navegador do usuário carrega um determinado website. Sempre que o usuário retorna ao mesmo website, o navegador recupera e envia este arquivo "cookie" para o website.

A maioria dos websites da Novartis permitem que você gerencie a utilização de cookies por meio das Configurações de cookies, um banner que aparece quando você visita o website pela primeira vez. Da mesma forma, você pode gerenciar estas definições a qualquer momento para aceitar ou não cada categoria de cookies (com a exceção dos cookies estritamente necessários).

Alguns dos nossos serviços, incluindo websites, podem utilizar o serviço de análise "Google Analytics" da Google LLC, de 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, EUA ("Google").

As bases legais para tratamento de dados pessoais no contexto de cookies e outras tecnologias semelhantes são: consentimento do usuário ou nossos legítimos interesses.

Por quanto tempo conservaremos os dados pessoais?

Apenas armazenaremos os seus dados pessoais enquanto forem necessários para cumprir a finalidade a qual foram coletados ou para cumprir qualquer exigência legal ou regulatória. A Novartis poderá conservar as informações dos Participantes por até 60 (sessenta) meses após a saída do programa ou pelo período necessário para cumprir qualquer exigência legal ou regulatória.

Com quem compartilhamos as informações pessoais?

A Novartis não irá vender, compartilhar ou, por qualquer outra forma, transferir as informações pessoais dos Participantes a terceiros, exceto nos termos previstos no presente Aviso de Privacidade e Regulamento do Programa.

Descrevemos a seguir as categorias de terceiros que podem ser envolvidos nas atividades descritas neste Aviso:

- a. Parceiros comerciais, tais como empresas do varejo (farmácias/drogarias), para concretizar a compra online dos seus medicamentos, mediante seu prévio consentimento ou parceiros de negócio que, conjuntamente com a Novartis, oferecem produtos ou serviços através do Programa VMS;

- b. Fornecedores e prestadores de serviço que nos auxiliam em processos como (i) operacionalização de todos os serviços do Programa, (ii) serviço da Central de Atendimento do Programa; (iii) serviço de comunicação e marketing direto do Programa, através do envio de SMS, e-mail e correspondência impressa, (iv) serviço de desenvolvimento do website do Programa, (v) gestão do WhatsApp do Programa; e (vi) operacionalização do website;
- c. Consultores e advogados externos, contratados pela Novartis, no contexto de auditoria para venda ou transferência de qualquer parte do negócio ou ativos da Novartis;
- d. No caso de eventos adversos ou outras questões relativas à segurança ou à qualidade do(s) medicamento(s) utilizados através do Programa, a Novartis está legalmente obrigada a notificar as autoridades sanitárias competentes das questões relatadas pelo Participante. Detalhes de como os dados pessoais serão tratados pela Novartis no contexto de relato de evento de eventos adversos estão disponíveis no Aviso de Privacidade no âmbito de Farmacovigilância, Reclamações de Qualidade, Informação Médica e Informação ao Consumidor. [Clique aqui.](#)
- e. Autoridades competentes, desde que expressamente solicitado e previsto em leis ou regulações a que estamos sujeitos (ex: no caso de eventos adversos ou outras questões relativas à segurança ou à qualidade do(s) medicamento(s) utilizados através do Programa, a Novartis está legalmente obrigada a notificar as autoridades sanitárias competentes das questões relatadas pelo Participante).

Todos os terceiros referidos neste Aviso de Privacidade estão contratualmente obrigados a proteger a confidencialidade e segurança das informações pessoais e a cumprir o disposto na lei aplicável.

Os seus dados pessoais também podem ser acessados ou transferidos para qualquer autoridade, organismo público ou tribunal, nacional ou internacional, caso tal acesso ou transferência seja exigível em cumprimento da legislação aplicável ou em decorrência de uma solicitação ou requerimento de qualquer uma daquelas entidades. A Novartis compromete-se a disponibilizar tais informações limitando-se ao mínimo necessário para atingir as finalidades legalmente exigidas.

Se nós transferirmos os seus Dados Pessoais para empresas terceiras localizadas em outras jurisdições, asseguramos que os seus Dados Pessoais

serão protegidos por meio: (i) da aplicação do mesmo nível de proteção exigido de acordo com as leis de proteção de Dados Pessoais e Privacidade aplicáveis à Novartis Biociências, (ii) da atuação em conformidade com as nossas políticas e procedimentos. Em relação às transferências dos seus Dados Pessoais entre o Grupo Novartis, informamos que adotamos Normas Corporativas Globais (Binding Corporate Rules), um sistema de princípios, normas e ferramentas, com o objetivo de assegurar níveis efetivos de proteção de dados em relação às transferências de dados pessoais para outros Países.

Como protegemos as informações?

Implementamos medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os seus dados pessoais, com nível adequado de segurança e confidencialidade. O objetivo destas medidas é o de proteger os seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, bem como qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Quais são os direitos do Participante?

O Participante pode exercer os direitos abaixo identificados sob as condições e dentro dos limites estabelecidos por lei:

- a. Confirmação da existência do tratamento das suas informações pessoais;
- b. Acesso as suas informações pessoais;
- c. Correção das informações pessoais incompletas, incorretas ou desatualizadas;
- d. Anonimização, bloqueio ou eliminação de informações desnecessárias, excessivas ou tratadas em desconformidade com a lei aplicável;
- e. Requerer a eliminação dos seus dados pessoais tratados com o consentimento, nos termos legalmente admissíveis;
- f. O direito de se opor, total ou parcialmente, ao tratamento dos seus dados pessoais, nos termos da legislação vigente;
- g. Retirada do consentimento, em qualquer momento, sem comprometer a validade do tratamento efetuado com base no consentimento anterior;
- h. Portabilidade das informações pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a

regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;

- i. Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Novartis (controlador) realizou uso compartilhado das suas informações pessoais.

Para exercer os seus direitos acima indicados, [clique aqui](#). Em qualquer caso e adicionalmente aos direitos acima referidos, possui o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de proteção de dados competente.

Como os Participantes serão informados sobre possíveis alterações deste Aviso de Privacidade?

Podemos alterar ou atualizar este Aviso de Privacidade esporadicamente por meio de publicações neste Website, por este motivo, por favor, consulte sempre este Aviso de Privacidade para que esteja ciente sobre a versão mais atualizada. Adicionalmente, quando aplicável, poderemos também enviar notificações coletivas via e-mail ou outro canal de contato essencial que tenhamos com você.

Versão 1.0 BR 31173 aprovado em Julho/24