

Política de privacidade e cookies

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. A QUEM SE APLICA	2
3. OBJETIVO DA POLÍTICA	2
4. INFORMAÇÕES GERAIS PARA TODOS OS USUÁRIOS	6
4.1. Origem dos dados	6
4.2. Identidade da Empresa como Controladora de Dados	6
4.3 Como protegemos seus dados	7
4.4 Compartilhamento de seus dados com terceiros	7
4.5 Transferências internacionais de dados	8
4.6 Seus direitos de proteção de dados	8
4.7 Base legal	10
4.8 Tomada de decisão automatizada e criação de perfis	10
4.9 Dados de contato do DPO	10
4.10 Links para outros sites	11
5. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS PARA USUÁRIOS FINAIS	11
5.1 Para que usamos seus dados, base legal e períodos de retenção	11
5.2 Criar uma conta ou fazer um agendamento para o benefício de um terceiro	30
5.3 Inclusão de dados de terceiros na conta do Usuário Final	30
5.4 A Empresa como operadora de dados	31
6. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS PROFISSIONAIS	31
6.1 Para que usamos seus dados, a base legal e o período de retenção	32
7. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS VISITANTES	42
8. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES	43
8.2 Que tecnologias semelhantes a cookies usamos?	43
8.3 Que tipos de cookies usamos?	43
8.4 Por quanto tempo mantemos os cookies?	44
8.5 Como posso desativar os cookies?	44

1. INTRODUÇÃO

Proteger sua privacidade e a segurança de seus dados pessoais é uma prioridade para a **Doctoralia Brasil** (a "**Empresa**") e as outras entidades do grupo Docplanner que processam seus dados ("**Docplanner**" ou "**nós**").

Esta política de privacidade e cookies ("**Política**") se aplica ao processamento de seus dados pessoais que ocorre neste sítio eletrônico ("**Site**" ou "**website**"), em nosso aplicativo móvel ("**Aplicativo**") e, em geral, em cada ambiente digital da Docplanner por meio do qual os serviços são prestados (os "**Serviços**") pela **Doctoralia Brasil**.

Recomendamos que você leia atentamente esta Política, nossos [Termos e Condições](#) antes de usar qualquer um dos Serviços ou abrir uma conta no Site ou no Aplicativo ("**Conta**").

2. A QUEM SE APLICA

Esta Política se aplica a qualquer indivíduo que use o Site ou o Aplicativo ou que use qualquer um dos Serviços. Para os fins desta Política:

- "**Usuário Final**" significa cada indivíduo que se cadastra ou usa o Site ou o Aplicativo com a finalidade de fazer agendamentos com os Profissionais ou dar opiniões sobre os Profissionais.
- "**Paciente**" significa um indivíduo que tem um ou mais agendamentos com um Profissional, independentemente do canal pelo qual tal agendamento foi feito (por exemplo, por meio do Site ou do Aplicativo, via central de atendimento ou diretamente organizada pelo Profissional ou sua equipe).
- "**Profissional**" significa cada médico, profissional de saúde ou centro médico que tenha uma conta em nossa plataforma.
- "**Usuário**" ou "**você**" significa, conforme aplicável, um Usuário Final, um Médico, um Visitante ou, quando aplicável, um Paciente.
- "**Visitante**" significa cada indivíduo que navega no Site, mas não tem uma Conta e não usa os Serviços.

A natureza dos dados pessoais que coletamos e usamos, bem como as finalidades do tratamento e as bases legais relacionadas nas quais o tratamento se baseia, dependem do tipo de Usuário.

3. OBJETIVO DA POLÍTICA

O principal objetivo desta Política é fornecer informações completas sobre como coletamos, usamos, armazenamos, divulgamos e processamos os dados pessoais dos Usuários quando atuamos como Controlador de Dados. O controlador de dados é aquele que determina as finalidades e os meios de tratamento de seus dados pessoais. Em outras palavras, somos um Controlador de Dados quando decidimos para que usamos seus dados pessoais e como o fazemos.

Por outro lado, os Profissionais de Saúde também processam dados pessoais de Pacientes. Nesses casos, atuamos como um Operador de Dados. Isso significa que os Profissionais são os que decidem as finalidades e os meios de processamento de dados pessoais e a Empresa, como Operadora de Dados, segue as instruções do Profissional.

Esta política se concentra principalmente em nossa função de Controlador de Dados. No entanto, também fornecemos informações gerais sobre a atuação da Empresa como Operadora de Dados. Se você for um Usuário Final, o Profissional deve lhe explicar como ele trata seus dados como Controlador de Dados independente. Portanto, é importante que, ao entrar em contato ou visitar um Profissional, você leia a política de privacidade dele. Observe que as informações que fornecemos nesta política não substituem as informações dos Profissionais e outras obrigações de proteção de dados.

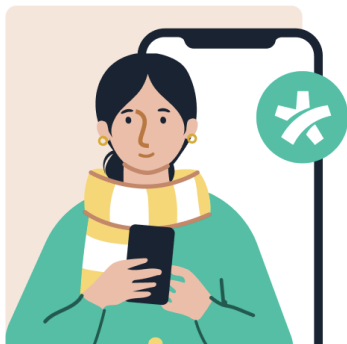
Apresentamos uma explicação completa da nossa função de controlador na seção 4.2, abaixo. Como sabemos que entender as diferentes funções legais pode ser difícil, preparamos o infográfico abaixo para tentar torná-lo o mais fácil e visual possível.

Os seus dados pessoais e as nossas funções

Controlador ou Operador de Dados?

O **Controlador** decide as finalidades (para quê) e os meios (como) utilizados para tratar seus dados pessoais.

O **Operador** segue as instruções do Controlador. Quando atuamos como um operador de dados para profissionais de saúde, simplesmente seguimos as instruções deles.



Agendar uma consulta com um profissional de saúde

Se você agendar uma consulta com um profissional de saúde por meio de nosso site ou aplicativo, a Doctoralia atuará como **controladora de dados**.

Nesses casos, uma cópia de seus dados é enviada ao profissional de saúde, que se torna, por sua vez, um controlador de dados independente. Em relação a esta cópia, a Doctoralia atuará simplesmente como uma **operadora de dados**.





O Profissional de Saúde agenda a consulta

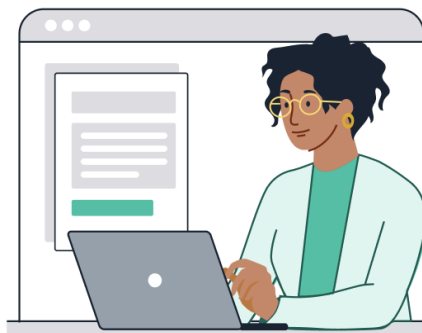
Se o profissional de saúde agendar uma consulta através da Doctoralia, o profissional de saúde é o controlador de os seus dados, enquanto a Doctoralia é simplesmente uma operadora de dados.



Conversar com seu profissional de saúde por meio do aplicativo Doctoralia

Quando você fala com um profissional de saúde através do nosso aplicativo, o profissional de saúde é o controlador dos dados em relação ao conteúdo da conversa mantida entre vocês (incluindo arquivos trocados).

A Doctoralia é uma operadora de dados e não tem acesso ao conteúdo da conversa, que é criptografado.



Armazenar seus dados pessoais

O Profissional de saúde pode armazenar dados sobre você em sua conta Doctoralia.

- Como **controlador de dados**, o profissional de saúde decide o que fazer com seus dados pessoais, incluindo o envio de comunicações através dos sistemas da Doctoralia.
- **A Doctoralia não participa das decisões do profissional de saúde** e não pode excluir esses dados pessoais, a menos que o profissional de saúde nos peça para fazê-lo.



Escrever opiniões e fazer perguntas a profissionais de saúde

A Doctoralia é a **controladora de dados** quando você escreve opiniões sobre um profissional de saúde ou quando você faz perguntas a ele(a), que são publicadas em nosso site.



4. INFORMAÇÕES GERAIS PARA TODOS OS USUÁRIOS

4.1. Origem dos dados

Todos os dados pessoais são coletados durante a criação de Contas e/ou por meio dos formulários que os Usuários preenchem como parte do uso dos Serviços e, de modo mais geral, no contexto do uso dos Serviços oferecidos pela Empresa.

O Site e o Aplicativo também coletam dados automaticamente quando os Visitantes navegam ou usam os Serviços, por meio de tecnologias de rastreamento (como, por exemplo, *cookies*). Você pode saber mais sobre os cookies e outras tecnologias de rastreamento que usamos na seção 8 (“Cookies e Tecnologias Semelhantes”).

Quanto aos clientes em potencial (ou seja, profissionais de saúde que possam estar interessados em adquirir nossos Serviços), também podemos coletar dados para oferecer a eles nossos Serviços (por exemplo, por meio de formulários preenchidos por eles ou por meio de uma pessoa que os indique no contexto de um programa de indicação).

4.2. Identidade da Empresa como Controladora de Dados

A **Doctoralia Brasil Serviços Online e Software Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 27.053.196/0001-39, com endereço na Rua Visconde do Rio Branco, nº 1488, sala 06, CEP 80.420-210, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, atua como Controladora de Dados independente de seus dados pessoais para fins de gerenciamento de nosso relacionamento contratual com você, para tratar dúvidas e reclamações, responder a solicitações de titulares de dados e revisar, gerenciar o fluxo de opiniões publicadas por Usuários Finais e gerenciar o relacionamento diário com os Usuários.

Somos parte do Grupo Docplanner, um grupo de empresas envolvidas no setor de tecnologia na área da saúde que operam em vários países diferentes da Europa e da América Latina. Para fornecer os Serviços a você, diferentes empresas da Docplanner

podem processar seus dados pessoais. Caso deseje obter mais informações a esse respeito, você pode entrar em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados (ou "Data Protection Officer" ou "DPO") nos canais informados na seção 4.9.

4.3 Como protegemos seus dados

Levamos muito a sério a proteção de seus dados. Adotamos medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas para proteger suas informações pessoais contra, entre outros, o acesso não autorizado. Seguimos os padrões aceitos pelo setor para proteger as informações pessoais que você nos fornece, tanto durante a transmissão quanto após o recebimento dos dados: por exemplo, testes regulares de segurança da plataforma, segmentação e controle de acesso aos dados dentro da organização e uso de técnicas de pseudonimização, anonimização ou criptografia. Infelizmente, a transmissão de informações pela Internet (inclusive por e-mail) nem sempre é totalmente segura. Portanto, ao usar nossos aplicativos, você deve usar apenas uma conexão segura com a Internet e sempre manter a segurança do dispositivo. Assim que recebermos suas informações, usaremos procedimentos rigorosos e recursos de segurança adequados para evitar qualquer acesso ou compartilhamento não autorizado. Quanto aos dados de saúde, aplicamos medidas extras de proteção, como, por exemplo, diferentes camadas de criptografia ou técnicas de pseudonimização.

4.4 Compartilhamento de seus dados com terceiros

Podemos compartilhar seus dados pessoais:

- com os Profissionais, toda vez que você faz um agendamento e toda vez que decide compartilhar informações com eles;
- com outras empresas da Docplanner, para que a Empresa possa prestar os Serviços (por exemplo, infraestrutura, suporte técnico ou segurança das informações);
- com provedores externos, com a finalidade de fornecer os Serviços que você solicitou ou para atender aos interesses legítimos da Docplanner, conforme explicado nesta Política. Os provedores externos com os quais compartilhamos dados variam de acordo com o tipo de Usuário. Os tipos de provedores são:
 - provedores de serviços de hospedagem em nuvem e manutenção de servidores;
 - provedores de telefone, videoconferência ou ferramentas de comunicação digital;
 - provedores de conteúdo;
 - ferramentas de pesquisa;
 - provedores de mídia social;
 - fornecedores de ferramentas de atendimento ao cliente;
 - centrais telefônicas;
 - consultores, auditores ou assessores externos;
 - provedores de serviços de pagamento, bancos, agências de referência de crédito e de prevenção de fraudes,
 - companhias de seguros; e

- empresas de TI que fornecem software, segurança de informações ou serviços semelhantes para nós
- com tribunais, órgãos de aplicação da lei e outras autoridades públicas, para cumprir requisitos legais ou regulamentares sempre que recebermos uma solicitação legal; e
- com outras entidades no caso de uma fusão, aquisição, incorporação ou investimento nessa entidade comercial, ou no caso de uma reorganização societária.

Os terceiros mencionados nesta seção podem atuar como operadores de dados ou como controladores de dados independentes, conforme o caso. Quando eles atuam como operadores de dados, nós nos certificamos de celebrar com eles um acordo de tratamento de dados alocando os papéis e responsabilidades entre as partes.

Se você for um Usuário Final, compartilharemos seus dados com os Profissionais com os quais você marcou uma consulta, na qualidade deles de controladores de dados, conforme explicamos na seção 5.

4.5 Transferências internacionais de dados


Alguns dos terceiros mencionados acima podem estar sediados fora do Brasil. Nesses casos, garantimos que os requisitos legais estabelecidos pelos regulamentos de proteção de dados aplicáveis estejam em vigor para a transferência segura de seus dados pessoais. Sempre usamos as salvaguardas apropriadas para prosseguir com qualquer transferência internacional de dados.

Se você quiser obter mais informações sobre as proteções adotadas, entre em contato conosco.

4.6 Seus direitos de proteção de dados

Quando atuamos como controlador de dados, você tem os direitos que explicamos abaixo. Para exercer esses direitos, consulte os detalhes de contato na seção "Dados de Contato do DPO", abaixo.

- **direito de ser informado** sobre o tratamento de seus dados pessoais (ou seja, para quais finalidades, que tipo de dados pessoais, a quais destinatários eles são comunicados, períodos de retenção, se são feitas transferências internacionais de dados).

 Você encontrará todas as informações nesta política de privacidade e nos diferentes *banners* e seções do Site e do Aplicativo. Lembre-se de que os Profissionais devem fornecer a você um aviso próprio de informações quando processarem seus dados como controladores de dados;

- **direito de acessar** os dados pessoais que a Empresa processa;
- **direito de excluir** seus dados pessoais, a menos que tenhamos uma obrigação legal ou interesse legítimo em mantê-los;

- **direito de retificar** seus dados pessoais se eles estiverem imprecisos, incompletos ou incorretos. Você pode retificar essas informações por conta própria ou solicitar que o façamos. Após uma reclamação ou solicitação feita você, faremos o possível para garantir que as informações pessoais que mantemos sobre você sejam retificadas;

- **direito de se opor** e, portanto, limitar o processamento de seus dados;

Observe que há certas atividades de processamento às quais você não pode se opor, pois são estritamente necessárias para fornecer nossos Serviços;

- **direito de revogar qualquer consentimento** dado anteriormente. Observe que talvez não possamos prestar determinados serviços a você a partir do momento em que seu consentimento for revogado;

💡 A revogação do consentimento não afeta a legitimidade do processamento realizado antes da retirada;

- **solicitar a "portabilidade"** de seus dados armazenados por nós, em formato digital. Isso significa receber seus dados pessoais em um formato estruturado, comumente usado e legível por máquina, a fim de transferi-los para outro controlador de dados, ou fazer essa transferência diretamente, se isso for tecnicamente viável; e

- direito de **apresentar uma reclamação** à autoridade de proteção de dados. contato

Reservamo-nos o direito de cobrar uma taxa razoável apenas se suas solicitações forem manifestamente infundadas ou excessivas (por exemplo, devido ao caráter repetitivo da solicitação ou porque a solicitação envolve dedicação extra, custo ou uma atividade demorada que vai além das exigências do regulamento).

Sempre cumprimos nossas obrigações legais em relação aos seus direitos. Faremos o possível para lhe responder dentro de um prazo razoável e, em qualquer caso, o faremos dentro do prazo legalmente exigido.

Para proteger sua privacidade contra acesso não autorizado, reservamo-nos o direito de verificar a identidade do solicitante (somente quando tivermos dúvidas razoáveis sobre sua identidade).

💡 **Observação importante:** só podemos decidir e agir diretamente sobre as solicitações do titular dos dados quando atuamos como controladores de dados. Para dar um exemplo: se você for um Usuário Final que agendou uma consulta com um Profissional usando nosso Site ou Aplicativo, poderemos apagar seus dados ou parar de enviar determinadas comunicações porque você nos solicitou. No entanto, o Profissional ainda poderá reter e continuar a processar seus dados pessoais (pois ele é um controlador de dados separado e independente). Se quiser exercer seus direitos em relação aos dados retidos pelos Profissionais na qualidade de controladores de dados, você deve entrar em contato diretamente com eles. Podemos, quando possível e a nosso critério, ajudá-lo a fazer isso,

mas não podemos ser responsáveis pelas políticas, práticas e procedimentos dos Profissionais e por suas ações e condutas.

4.7 Base legal

Você não precisa nos fornecer dados pessoais se não quiser. Entretanto, para abrir uma Conta conosco e usar os nossos Serviços, é necessário que você nos forneça determinados dados pessoais.

Se você não nos fornecer os dados necessários para prestar os Serviços que solicitou ou se opuser a esse processamento de dados, talvez não possamos prestar os Serviços (ou talvez só possamos prestá-los parcialmente).

Você encontrará as finalidades do processamento e a base legal nas seções 5 e 6, abaixo.

Para determinadas atividades, processamos seus dados pessoais com base em nosso legítimo interesse. Quando isso acontece, realizamos um teste de equilíbrio para garantir que seus direitos fundamentais não sejam prejudicados ou colocados em risco pelo exercício de nosso legítimo interesse. Lembre-se de que você sempre pode entrar em contato conosco para expressar sua objeção a esse tratamento (consulte a seção 4.6. acima).

4.8 Tomada de decisão automatizada e criação de perfis

Não processamos dados pessoais que resultem em decisões baseadas total e exclusivamente no processamento automatizado de seus dados pessoais. Não usamos processos de tomada de decisão totalmente automatizados com base em seus dados pessoais.

4.9 Dados de contato do DPO

Estabelecemos o seguinte ponto de contato para que você exerça seus direitos e nos faça qualquer pergunta ou reclamação relacionada com o tratamento de seus dados pessoais:

Mateus Hermont - Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (“DPO”) da Empresa

Você pode entrar em contato com nosso responsável pela proteção de dados enviando um e-mail para dpo.br@docplanner.com ou por correio tradicional, no seguinte endereço:

Rua Visconde do Rio Branco, nº 1488, sala 06, CEP 80.420-210, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná

Você tem o direito de apresentar uma solicitação ou reclamação ao nosso DPO. Quando você fizer isso, faremos o possível para lhe dar uma resposta imediata. Você também tem o direito de reclamar junto à autoridade de proteção de dados se acreditar que estamos processando seus dados pessoais de forma contrária à lei.

Se você tiver dúvidas não relacionadas com o processamento de seus dados pessoais, você deve entrar em contato diretamente com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e no canal de suporte: suporte@doctoralia.com

4.10 Links para outros sites

Nosso Site e nosso Aplicativo podem conter links para outros sites, aplicativos ou plataformas, inclusive por meio de botões "sociais". Embora façamos todos os esforços para garantir que tais links sejam sempre para sites, aplicativos ou plataformas que compartilhem nossos altos padrões de privacidade, não somos responsáveis pelo conteúdo, segurança ou políticas ou práticas de privacidade de outros sites, e um link em nosso Site ou Aplicativo não constitui um endosso do site em questão.

Se o usuário for transferido para outro site, aplicativo ou plataforma, estará sujeito aos termos e condições desses outros sites (incluindo sua política de privacidade e práticas subjacentes). Recomendamos que você analise os termos de serviço e os avisos ou políticas de privacidade relacionados aplicáveis a esses sites, aplicativos ou plataformas antes de compartilhar suas informações pessoais com eles.

5. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS PARA USUÁRIOS FINAIS

5.1 Para que usamos seus dados, base legal e períodos de retenção

Veja na tabela abaixo uma descrição detalhada de como usamos seus dados pessoais.

Iremos reter seus dados pessoais pelo tempo necessário para os fins estabelecidos nesta Política ou conforme necessário para cumprir as obrigações legais e contratuais às quais estamos sujeitos.

O período pelo qual retemos seus dados varia de acordo com o tipo de dados e as finalidades para as quais os processamos. Podemos alterar esses períodos de retenção atualizando esta política.

Observe que esses períodos de retenção se aplicam aos dados processados pela Empresa em sua capacidade de controladora de dados, mas não se aplicam aos dados processados pelos Profissionais. Isso ocorre porque os regulamentos de saúde contêm obrigações de retenção específicas para os Profissionais (ou seja, períodos durante os quais eles devem reter seus dados pessoais, incluindo seus dados de saúde). Quanto aos dados processados pelos Profissionais que usam nossos sistemas, seguimos as instruções dos Profissionais. Por motivos operacionais, também podemos definir períodos de retenção predeterminados. No entanto, é obrigação do Profissional garantir que ele retenha seus dados durante todos os períodos de retenção exigidos (dentro ou fora de nossa plataforma). Para saber mais sobre os períodos de retenção aplicados por seus Profissionais, entre em contato diretamente com eles.

Veja na tabela abaixo os dados tratados, suas respectivas as bases legais e os períodos de retenção que a Empresa aplica como controladora de dados:

OBSERVAÇÃO: se você não tiver acessado sua Conta, nem utilizado o Site ou o Aplicativo por 3 anos, consideraremos sua Conta como inativa ("Inativa") e apagaremos seus dados pessoais, a menos que você nos diga o contrário. Nesses casos, todos os dados mencionados na tabela abaixo serão apagados após 3 anos de seu último acesso, a menos que indiquemos um período de retenção mais curto na tabela abaixo (ou em caso de reivindicações pendentes ou processos judiciais).

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>• Criação e gerenciamento de sua Conta</p> <p>Obtemos seus dados pessoais diretamente de você quando você se cadastra em nosso aplicativo ou site.</p> <p>Você também pode se cadastrar usando plataformas de mídia social, como Apple ou Google: nesse caso, será solicitado que você permita que esses provedores terceirizados compartilhem algumas de suas informações pessoais conosco. Observe que, nesses casos, a política de privacidade e os termos da Apple e do Google também se aplicam a você. Recomendamos que você analise esses termos. Você pode evitar o cadastro por</p>	<p>Nome, sobrenome(s), endereço de e-mail, número de telefone ("Dados de identificação")</p> <p>Também processaremos seu gênero, seu endereço IP, sua ID de usuário, seus dados de login e seus consentimentos, os recursos ou funcionalidades que usou e as permissões ou objeções que nos foram comunicadas.</p>	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta ou se nos pedir para apagar seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos, para fins de cumprimento de nossas obrigações legais (se você pagou antecipadamente uma consulta) e para nos defendermos de possíveis reclamações.</p> <p>As informações relacionadas à saúde, que podem ser salvas em sua conta, serão apagadas antes, conforme explicado abaixo.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>meio de terceiros usando nossos próprios formulários de registro.</p> <p>Ao se cadastrar, você aceita nossos termos e condições (consulte o primeiro parágrafo desta Política) e, portanto, entra em uma relação contratual conosco regida por esses termos.</p>			
<p>• Marcação de consultas com os profissionais</p> <p>Quando você faz um agendamento no Site ou no Aplicativo, ou (quando disponível) ligando para uma de nossas centrais de atendimento de agendamentos, processamos seus dados com a finalidade de permitir que você faça o agendamento.</p> <p>Você também pode verificar o histórico de suas consultas e gerenciar sua Conta (incluindo notificações automáticas e do sistema no Aplicativo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Data e hora da consulta - Tipo de consulta - Convênio médico - Endereço IP - ID do usuário - Foto (se você decidir adicionar uma) - Sua localização (somente no aplicativo móvel e somente se você permitir que a usemos). Isso nos permite mostrar-lhe os profissionais que estão próximos a você. Você sempre pode desativar suas informações de localização diretamente no seu dispositivo. - Se você decidir salvar em sua conta, alergias, tratamentos 	<p>Quando você agenda uma consulta com um Profissional, temos que processar dados de saúde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quanto aos dados de saúde, baseamos o processamento em seu consentimento (consulte a Seção 4.7, acima) - Quanto aos dados que não sejam dados de saúde, nós os processamos para prestar os Serviços a você. 	<p>Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta ou solicitar que apaguemos seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos, para fins de cumprimento de nossas obrigações legais (se você pagou antecipadamente uma consulta) e para nos defendermos de possíveis reclamações.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
	<p>atuais e anteriores, medicamentos tomados, histórico de saúde da família</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualquer outra informação que você queira acrescentar sobre sua saúde - Se marcar uma consulta on-line, poderemos solicitar os detalhes do seu cartão de crédito para processar o pagamento feito por você ao profissional. Usamos uma processadora de pagamento externa para processar o pagamento, e só podemos ver os quatro últimos dígitos do seu cartão de crédito <p>Qualquer informação adicional que você tenha decidido compartilhar ou carregar (por exemplo, questionários, detalhes adicionais) durante o processo de agendamento da consulta</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Encontre profissionais perto de você <p>Ao procurar um profissional, se você nos der seu consentimento, nós lhe daremos</p>		<p>Processaremos seus dados com base em seu consentimento.</p>	

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
diferentes opções com base em sua localização			
<ul style="list-style-type: none"> Enviar dados relacionados a um agendamento para o Profissional <p>Quando você fizer um agendamento por meio de nossa plataforma, armazenaremos esses dados e os comunicaremos ao profissional.</p> <p>Uma vez que seus dados pessoais sejam enviados ao Profissional, o Profissional se torna um controlador independente de seus dados pessoais e os processará para fins próprios (por exemplo, para fins de fornecimento de serviços médicos ou similares e para enviar comunicações a você). Esse processamento será regido pela política de privacidade do Profissional.</p>	<p>O mesmo que foi dito acima</p> <p>- Perguntas adicionais feitas pelo profissional</p>	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p> <p>Os profissionais são controladores independentes desses dados pessoais e os processam de acordo com sua política de privacidade, uma cópia da qual eles devem fornecer a você.</p> <p>Recomendamos enfaticamente que você solicite aos Profissionais uma cópia de sua política de privacidade.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta, solicitar a exclusão de seus dados ou se sua Conta se tornar Inativa, iniciaremos o processo de exclusão nesse momento. No entanto, lembre-se de que, devido a complexidades técnicas, o processo de exclusão pode demorar um pouco e seus dados podem não ser apagados imediatamente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Armazenar e acessar informações e 	<p>Qualquer informação relacionada à saúde que você decida</p>	<p>Processaremos esses seus dados</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>documentos de saúde na Conta</p> <p>Nossos Serviços permitem que você armazene suas informações pessoais, inclusive informações de saúde, em sua Conta, por exemplo, preenchendo a seção dedicada com suas informações e salvando informações e documentos relacionados à saúde (como exames, registros médicos, prescrições) em sua Conta.</p> <p>Além disso, os Profissionais que usam nossos Serviços (alguns deles sem o seu conhecimento) podem usar nossos sistemas, ou sistemas de empresas do nosso grupo, para compartilhar dados relacionados à sua saúde (inclusive registros médicos) em sua Conta.</p> <p>Se você nos der consentimento, salvaremos em sua Conta uma cópia de todos esses</p>	<p>salvar em seu perfil ou Conta, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alergias, tratamentos atuais e anteriores, medicamentos tomados, histórico de saúde da família ou - qualquer outra informação que você queira acrescentar sobre sua saúde, por exemplo, registros médicos, exames laboratoriais e prescrições. 	<p>com base em seu consentimento.</p>	<p>Se você encerrar sua Conta ou nos pedir para apagar seus dados, ou se sua Conta se tornar Inativa, iniciaremos o processo de apagamento nesse momento. No entanto, lembre-se de que, devido a complexidades técnicas, os dados podem não ser apagados imediatamente.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
documentos médicos.			
<ul style="list-style-type: none"> ● Compartilhar com um Profissional e com os terceiros que você selecionar as informações incluídas na sua Conta <p>Se assim decidir, permitiremos que você compartilhe as informações, inclusive informações de saúde, e documentos relacionados, salvas na sua Conta com os Profissionais que você escolher. Você também pode fazer o <i>download</i> das informações salvas na sua Conta e compartilhá-las com quem desejar por meio de ferramentas de terceiros (como, por exemplo, e-mail ou empresas de mensagens). Lembre-se de que não temos nenhum controle sobre esses ambientes de terceiros. Recomendamos que você leia as políticas de privacidade</p>	O mesmo que foi dito acima	Processaremos seus dados com base em seu consentimento .	<p>Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta, solicitar que apaguemos seus dados ou se sua Conta se tornar Inativa, iniciaremos o processo de exclusão nesse momento. No entanto, você deve ter em mente que, devido a complexidades técnicas, os dados podem não ser apagados imediatamente.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>desses terceiros antes de compartilhar.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Permitir consultas on-line <p>Quando você agendar e/ou participar de uma consulta on-line por meio de nossa plataforma, sua imagem, voz e qualquer informação que divulgar durante a consulta serão processadas pelo Profissional com quem você estiver se consultando.</p> <p>A consulta on-line em si é criptografada, portanto, não acessamos o conteúdo da consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Endereço IP - ID do usuário 	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos os dados necessários para estabelecer a comunicação por um período de 3 meses a partir da data da consulta.</p> <p>Quanto ao conteúdo da consulta, nós não acessamos o conteúdo da consulta, apenas você tem acesso.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Ativar a funcionalidade de bate-papo (“chat”) <p>Você pode trocar mensagens com um Profissional ou seu pessoal por meio do recurso de bate-papo no Aplicativo. Nesses casos, somos um controlador de dados apenas em relação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Endereço IP - Determinados metadados (dados e hora da conversa, se um determinado arquivo foi trocado) 	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p> <p>Quanto ao conteúdo das conversas, seguimos as instruções dos Profissionais e atuamos como processadores de dados.</p>	<p>Nós manteremos os dados por um período de 2 anos a partir dos dados da conversa. Lembre-se de que nós não acessamos o conteúdo da conversa, apenas o médico. Você deve consultar o profissional para obter informações</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>aos dados necessários para estabelecer a comunicação entre você e o Profissional ou seu pessoal.</p> <p>Estaremos cientes do fato de que você enviou uma mensagem pelo bate-papo e de que o Profissional ou seu pessoal respondeu. No entanto, não teremos acesso ao conteúdo do bate-papo ou aos arquivos trocados na conversa, pois eles são criptografados; de qualquer forma, aqui atuamos apenas como processadores de dados.</p> <p>Observe que, para garantir que o Profissional, como controlador de dados, possa responder às solicitações de direitos do titular dos dados e cumprir suas obrigações legais de reter dados médicos, talvez não possamos excluir conversas (ou parte delas) se o Profissional ou o Usuário Final solicitar. Exceto em casos de erros manifestos (por exemplo, um</p>			<p>sobre o conteúdo do bate-papo.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>Profissional adicionando um comentário no chat errado), as conversas só serão excluídas de acordo com o período de retenção mencionado.</p>			
<p> <ul style="list-style-type: none"> • Copiar e salvar em sua conta os dados relativos a seus agendamentos anteriores e futuros <p>Os profissionais que usam nossos Serviços podem organizar agendamentos diretamente com você e (sem que você saiba) podem usar nossos sistemas para hospedar ou processar os dados relacionados a esses agendamentos, mesmo que o agendamento não tenha sido realizado por meio de nosso Site ou Aplicativo.</p> <p>Se você criar uma Conta, solicitaremos seu consentimento para salvar em sua Conta informações básicas de suas consultas passadas e futuras com esses Profissionais. Isso</p> </p>	<p>- Dados de identificação - Nomes dos médicos, centro médico, data e hora das agendamentos, tipo de visita</p>	<p>Somente salvaremos esses dados em sua Conta se você der seu consentimento.</p> <p>Você pode retirar seu consentimento a qualquer momento: nesse caso, deixaremos de salvar os dados referentes aos seus compromissos futuros. Se quiser que os dados relativos a agendamentos anteriores sejam excluídos de sua Conta, você sempre poderá exercer seu direito de exclusão.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta ou nos pedir para apagar seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais (se você pagou antecipadamente uma consulta) e para nos defendermos de possíveis reclamações.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
permitirá que você tenha melhor visibilidade do seu histórico de consultas e interaja diretamente com os profissionais afetados por meio da nossa plataforma.			
<p> • Serviços personalizados: Iremos oferecer serviços personalizados com base nas informações que você compartilhar conosco sobre sua saúde. Por exemplo, podemos enviar lembretes com a medicação que lhe foi prescrita ou informá-lo se uma receita estiver prestes a expirar. Também podemos enviar-lhe resumos de arquivos e informações armazenados em sua conta, lembretes de consultas futuras, ações pós-consulta ou uma lista de seus profissionais preferidos. </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Dados de agendamento - Dados relacionados à saúde enviados ou hospedados na conta do Usuário Final. 	Processaremos seus dados com base em seu consentimento .	Manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa. Se você encerrar sua Conta ou solicitar que apaguemos seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais (se você pagou antecipadamente uma consulta) e para nos defendermos de possíveis reclamações.
<p> • Dê sua opinião sobre sua experiência com um Profissional </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação 	Processamos os dados pessoais com base em seu consentimento ou,	As opiniões publicadas por você sobre os Profissionais não

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>Escrever uma opinião sobre um profissional é voluntário. Quando você fizer isso, processaremos seus dados para garantir que a opinião esteja em conformidade com nossos termos e condições e nossas diretrizes.</p> <p>Recomendamos que você não insira nenhum dado pessoal que possa permitir sua identificação ou qualquer informação de natureza privada ou sensível. Lembre-se de que o que você publicar será informação pública e visível a todos os demais usuários.</p> <p>Se não publicarmos sua opinião, você poderá recorrer de nossa decisão e processaremos seus dados para lidar com o recurso.</p> <p>Além disso, você pode apresentar, a qualquer momento, uma reclamação contra uma opinião, caso considere que ela está em desacordo com nossos termos, e processaremos seus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conteúdo da opinião. - Motivo da consulta - Somente no caso de reivindicações do Profissional, outras informações relacionadas ao agendamento podem ser solicitadas para garantir a autenticidade da opinião. 	<p>se você nos pedir para apagar as opiniões, nós iremos dissociar quaisquer dados pessoais e a manteremos com base em nosso legítimo interesse.</p>	<p>serão excluídas a menos que você nos peça expressamente para apagar as opiniões. Se você solicitar, manteremos sua opinião dissociada de quaisquer dados pessoais, de modo que as pessoas não possam ver de quem ela veio. Fazemos isso com base em nosso interesse legítimo de publicar opiniões em nosso Site e Aplicativo, e você pode se opor a qualquer momento. Uma opinião também será apagada mediante solicitação legal de uma autoridade ou se não estiver em conformidade com nossas diretrizes ou com as leis e regulamentos aplicáveis.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>dados para essa finalidade</p> <p>Se você quiser saber mais sobre como as opiniões funcionam em nosso Site e aplicativo, consulte as diretrizes relevantes aqui.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Envio de comunicações <p>Podemos enviar a você diferentes tipos de comunicações por meio de diferentes mídias, como e-mail, sms ou Whatsapp.</p> <p>Observe que você também pode receber algumas comunicações que não são enviadas por nós, mas sim diretamente pelos Profissionais, por meio de nosso software: nesse caso, não somos o remetente, mas apenas a plataforma por meio da qual o Profissional envia essas comunicações a você, e atuamos apenas como processadores de dados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Histórico de agendamentos com profissionais - Conteúdo da comunicação 	<p>A base legal é diferente dependendo do tipo de comunicação.</p> <p>Para algumas comunicações (por exemplo, para confirmar ou gerenciar seu agendamento, para explicar atualizações em nossos Serviços ou termos, ou para informar sobre como usar nossos Serviços), o processamento de dados pessoais é necessário para lhe prestar os Serviços, e o usuário não pode se opor a eles.</p> <p>Você também poderá receber comunicações sobre serviços semelhantes que possam ser de seu interesse (por exemplo, lembretes de exames médicos preventivos e</p>	<p>Nós manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta ou nos pedir para apagar seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos para nos defendermos de possíveis reclamações.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>Se você quiser parar de receber comunicações do Profissional, entre em contato diretamente com ele.</p> <p>Observe que não somos responsáveis por quaisquer erros que o profissional possa cometer ao enviar uma comunicação (por exemplo, se ele a enviar para o destinatário errado).</p>		<p>recomendações sobre como usar nossos Serviços). Também enviaremos comunicações solicitando que você deixe uma opinião sobre os Profissionais ou avalie nosso Site. Enviamos essas comunicações com base em nosso legítimo interesse, e você sempre terá o direito de se opor.</p> <p>Para comunicações de marketing relacionadas a serviços de terceiros ou para comunicações sobre produtos ou serviços nossos que não sejam semelhantes aos que você contratou, enviaremos comunicações com base no nosso interesse legítimo ou de terceiro.</p>	

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Perguntas públicas feitas aos Profissionais <p>Quando você publica uma pergunta destinada aos Profissionais no Site, processamos quaisquer dados pessoais que você possa incluir em sua pergunta (por exemplo: se você incluir dados de identificação e/ou se descrever o motivo de sua visita ou seu histórico médico na avaliação).</p> <p>Lembre-se de que suas perguntas serão tornadas públicas.</p> <p>Recomendamos que não insira nenhuma informação de natureza privada ou sensível, pois o que você publicar ficará visível para todos os usuários do Site.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IP e endereço de e-mail - Conteúdo da pergunta (incluindo dados de saúde) 	<p>Solicitaremos o seu consentimento para processar esses seus dados pessoais.</p>	<p>As perguntas públicas feitas por você e direcionadas aos Profissionais, na plataforma, só serão excluídas se você solicitar expressamente (a menos que tenhamos uma justificativa legal válida, como uma exigência de autoridade, para reter os dados). Uma pergunta pública também será apagada mediante solicitação legal de uma autoridade.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dados agregados, métricas e análises <p>Processaremos conjuntos de dados de natureza técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre seu dispositivo (computador ou telefone celular) - Identificadores exclusivos (geralmente armazenados em cookies em seu dispositivo) 	<p>Processamos esses dados com base em nosso legítimo interesse em conduzir análises internas para medir as métricas de nossos negócios e continuar melhorando nossos serviços.</p>	<p>Nós reteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta ou solicitar que apaguemos seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos,</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>relacionados à sua atividade no Site ou no Aplicativo para realizar análises internas e obter métricas e dados para nossos relatórios internos e para melhorar nossos Serviços ou para detectar se algo não está funcionando.</p> <p>Também processaremos os dados para gerenciar e planejar nossas atividades comerciais (por exemplo, para prever a maneira como nossos usuários usarão nossos Serviços no futuro, estimar as tendências das necessidades e preferências dos usuários e excluir determinados usuários de públicos de publicidade). Nesses casos, as informações serão pseudonimizadas ou anonimizadas.</p> <p>Não usaremos dados pessoais em tais relatórios, apenas dados agregados.</p> <p>Alguns desses processamentos podem usar cookies ou tecnologias semelhantes. Recomendamos que</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço IP, fuso horário e idioma, ou navegador que você usa - Informações sobre o momento, a maneira e a duração de seu uso dos Serviços (primeiro e último uso, duração da sessão na Conta) - Dados relativos à sua atividade no Site e no Aplicativo (por exemplo: número de agendamentos feitas, número de tentativas não bem-sucedidas feitas, número de vezes que o perfil de um Profissional foi visitado em um determinado período de tempo, atividade geral no Site ou no Aplicativo) 		<p>para fins de nosso interesse legítimo de realizar análises internas e nos defendermos de possíveis reclamações.</p> <p>Podemos manter os dados por mais tempo, desde que sejam anônimos.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
você leia nossa seção sobre cookies, que se encontra abaixo neste mesmo documento			

<p>• Melhorar nossos serviços</p> <p>Utilizamos informações para melhorar nossos serviços por meio, por exemplo, do treinamento de modelos de IA.</p>	<p>- Partes de informações das quais removemos identificadores pessoais</p>	<p>Solicitaremos seu consentimento para processar seus dados pessoais</p>	<p>Nós manteremos esses dados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 dias para gravações; - 1 ano para arquivos.
--	---	--	--

Nesses casos, garantimos que as informações não possam ser associadas a um indivíduo específico. Por exemplo, os dados são divididos em pequenos pedaços e removemos os identificadores pessoais desses pedaços.

Isso significa que apenas os pedaços que não incluem nenhum identificador (por exemplo, nome do Usuário Final ou outros dados pessoais) são usados para melhorar os Serviços que prestamos a você.

Às vezes, não podemos remover a voz, que é o único elemento desses pedaços de dados que poderia potencialmente identificar o Usuário Final, embora as possibilidades disso acontecerem sejam quase inexistentes (o modelo irá processá-los automaticamente).

Nós garantimos que suas informações estão protegidas e

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
permanecem confidenciais.			
<ul style="list-style-type: none"> • Teste A/B: Podemos mostrar a você nosso Site ou Aplicativo com conteúdo ligeiramente diferente. Isso nos permite analisar e melhorar regularmente nossos serviços para torná-los mais interessantes para os usuários finais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação 	Processamos esses dados com base em nosso legítimo interesse de melhorar nossos serviços.	Se você encerrar sua Conta ou solicitar que apaguemos seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos , para fins de nosso interesse legítimo de realizar análises internas e nos defendermos de possíveis reivindicações.
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte ao Usuário Final: processaremos os seus dados para lhe oferecer suporte sempre que você tiver dúvidas, sugestões ou problemas técnicos com nossa plataforma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Conteúdo da solicitação 	O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.	Nós manteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa. Se você nos pedir para apagar seus dados, nós os reteremos por um período de 3 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais (se você pagou antecipadamente uma consulta) e para nos defendermos de possíveis reclamações.

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
			Podemos manter os dados por mais tempo, desde que sejam anônimos.
<p>• Pesquisas e entrevistas (pesquisa de mercado)</p> <p>Para entender melhor as necessidades e os desejos dos usuários de nossos produtos e serviços, realizamos regularmente pesquisas e entrevistas como parte de nossa pesquisa de mercado. Os resultados dessas atividades de pesquisa nos permitem aprimorar nossos produtos e serviços.</p>	<p>- Dados de identificação</p> <p>- Respostas dadas à pesquisa</p> <p>- Gravações de entrevistas realizadas com a ajuda de software de videoconferência</p>	<p>- Processamos dados com base em nosso legítimo interesse para monitorar a qualidade de nossos serviços. Você sempre terá o direito de se opor.</p> <p>Se você divulgar dados confidenciais, especialmente dados de saúde, ao responder a perguntas em pesquisas e entrevistas, processaremos esses dados com base em seu consentimento.</p>	<p>Manteremos esses dados pelo tempo necessário para realizar a atividade específica de pesquisa de mercado e analisar as conclusões sobre ela, mas não por mais de 3 anos.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>• Anúncios de terceiros</p> <p>Exibiremos anúncios de produtos de terceiros em nosso Site. Esses anúncios serão personalizados. Isso significa, por exemplo, que se você demonstrou interesse em um determinado produto em um site diferente, poderemos mostrar-lhe um anúncio desse produto em nosso Site.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informações sobre seu dispositivo (computador ou telefone celular) - Identificadores exclusivos (geralmente armazenados em cookies em seu dispositivo) - Endereço IP, fuso horário e idioma, ou navegador que você usa - Se você clicou em um determinado anúncio 	<p>Com relação ao anúncio de terceiros processamos os dados com base em nosso interesse legítimo em comercializar nossos sites.</p> <p>Observe que não compartilharemos dados de saúde com terceiros para fins de publicidade.</p>	<p>Não armazenamos dados relacionados à publicidade além da duração da sessão em que um anúncio é exibido a você. No entanto, os provedores terceirizados em cujo nome a publicidade é exibida em nosso Site poderão processar seus dados como controladores de dados independentes para fins de publicidade por um período mais longo, desde que haja uma base legal para isso. Com relação aos anúncios colocados em nossas páginas por meio do Google AdSense, você pode encontrar todas as informações importantes, inclusive o período de armazenamento, aqui e aqui.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Gravação de chamadas e vídeos <p>Podemos gravar chamadas e videochamadas entre a Empresa e você (i) para analisar a qualidade de nossos Serviços, sempre com o objetivo de aprimorá-los, (ii) para manter evidências de que você estabeleceu uma relação contratual conosco e adquiriu nossos Serviços e (iii) se você escrever uma opinião contrária às nossas diretrizes e exigir alterações, para garantir que as alterações que você nos instruiu a fazer durante uma chamada sejam gravadas. Também podemos gravar chamadas e videochamadas que abrangem pesquisas e entrevistas.</p> <p>Sempre que formos gravar uma chamada ou videochamada, informaremos você com antecedência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação - Conteúdo da chamada 	<p>Processamos dados com base em nosso legítimo interesse de monitorar a qualidade de nossos serviços. Você sempre terá o direito de se opor.</p> <p>Se você contratar um Serviço, se sua opinião proposta for contrária às nossas diretrizes ou se fizer uma reclamação contra nós, poderemos gravar a chamada para podermos provar que cumprimos nossas obrigações legais e contratuais e para podermos nos defender de possíveis reclamações.</p>	<p>Manteremos os dados por um período de 3 anos após a realização da gravação, a fim de nos defendermos de possíveis reclamações.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Proteção da segurança de seus dados 	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço IP 	<p>O processamento é necessário para o cumprimento de</p>	<p>Nós reteremos os dados de acordo com o período de</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>pessoais, incluindo a prevenção de ataques cibernéticos ou incidentes de segurança da informação (hacking, phishing etc.)</p>	<p>- Dados técnicos referentes à conexão e ao uso do Site - Informações sobre o navegador e o hardware</p>	<p>nossas obrigações legais (entre outras, as estabelecidas pelos regulamentos aplicáveis à privacidade).</p>	<p>retenção definido para cada funcionalidade. A menos que os dados necessitem ser retidos para outra atividade de processamento mencionada nesta tabela, nós os reteremos por um período máximo de 3 anos após a realização do processamento.</p>
<p>• Tratar de suas solicitações sobre os direitos do titular dos dados:</p> <p>Processaremos os seus dados para tratar de sua solicitação, para lhe dar uma resposta e, quando aplicável, para honrar sua solicitação.</p>	<p>- Dados de identificação - Conteúdo da solicitação</p>	<p>O processamento é necessário para o cumprimento de nossas obrigações legais.</p>	<p>Manteremos seus dados pessoais por 5 anos a partir da data de encerramento da solicitação, para que possamos nos defender no caso de qualquer ação ou reivindicação legal.</p>
<p>• Tratar de suas reclamações:</p> <p>Processaremos os seus dados para responder, investigar e tratar quaisquer</p>	<p>- Dados de identificação do reclamante e de terceiros envolvidos - Quaisquer dados relacionados ao conteúdo da</p>	<p>O processamento é necessário para prestar os Serviços a você e para nos defender de reclamações.</p>	<p>Manteremos todos os dados pessoais necessários para investigar, processar, tratar e responder a qualquer reclamação por 5 anos a partir</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
reivindicações ou reclamações (enviadas por você ou por terceiros) em relação aos Serviços e ao seu uso dos Serviços.	reclamação e/ou que possamos precisar para nos defendermos da reclamação		da data de encerramento da reclamação.

5.2 Criar uma conta ou fazer uma agendamento para o benefício de um terceiro

Um Usuário Final pode fazer uma agendamento e/ou criar uma Conta em nome e para o benefício de um terceiro (geralmente, um menor que esteja sob a tutela ou supervisão legal do Usuário Final, ou um parente) (o "**Beneficiário**"), desde que o Usuário Final (i) tenha sido prévia e expressamente autorizado pelo Beneficiário, ou (ii) esteja legalmente autorizado a agir em nome do Beneficiário.

Nesses casos, o Usuário Final somente fará uma agendamento e/ou criará uma Conta se tiver um direito legal válido para transmitir os dados pessoais do Beneficiário (incluindo detalhes de contato) para a Empresa e para os Profissionais e para fornecer informações precisas, completas e corretas sobre o Beneficiário.

Ao fornecer os dados pessoais do Beneficiário, o Usuário Final declara estar legalmente autorizado, ou expressamente autorizado pelo Beneficiário, a gerenciar ou transmitir em seu nome as informações.


Se o Usuário Final, por qualquer motivo, deixar de ser autorizado a usar os dados do Beneficiário, deverá cancelar imediatamente a Conta ou entrar em contato com a Empresa para transferir a Conta para o Beneficiário ou para um terceiro autorizado.

5.3 Inclusão de dados de terceiros na conta do Usuário Final

Como Usuário Final, você pode decidir incluir no seu perfil dados pessoais (incluindo dados de saúde) dos membros da sua família (por exemplo, se isso for relevante para o seu histórico ou antecedentes médicos) e, quando aplicável, compartilhar esses dados com os Profissionais. Nesses casos, você deve (i) incluir esses dados pessoais de terceiros somente se tiver o consentimento deles para fazê-lo e (ii) incluir somente os dados pessoais estritamente necessários para receber assistência médica dos Profissionais.

5.4 A Empresa como operadora de dados

O Profissional se torna um controlador de dados independente dos dados pessoais do Usuário Final quando o Usuário Final faz um agendamento ou inicia um bate-papo com o Profissional, no Site ou no Aplicativo; ou em todos os outros casos em que o Profissional recebe os dados você ou de nós e os processa para fins separados (veja alguns exemplos abaixo). Nesses casos, o Usuário Final se torna um Paciente, o que significa que o Profissional decidirá como e para quais finalidades os dados pessoais do Usuário Final serão processados. Portanto, a Empresa e o grupo Docplanner serão apenas processadores de dados dos dados pessoais do Usuário Final e só agirão de acordo com as instruções do Profissional.

 A forma como os dados do paciente são processados é, portanto, decidida pelos Profissionais e regida pela política de privacidade do Profissional e documentos relacionados. Os profissionais devem fornecer a você informações sobre como eles processam seus dados. Nós apenas seguimos suas instruções.

Veja abaixo alguns exemplos em que a Empresa atua como operadora de dados:

- quando você, como Usuário Final, fizer um agendamento com o Profissional, e também quando o Profissional agendar uma consulta diretamente com você, como Paciente, e salvá-la em seu calendário on-line dentro de nossa plataforma, o Profissional processará seus dados para lhe prestar os serviços, administrar sua agenda, reagendar ou cancelar agendamentos. Ele também poderá processar seus dados para fazer anotações e relatórios sobre sua consulta, seu estado e condições de saúde, sintomas e informações semelhantes;
- quando os Profissionais usam nossa plataforma para enviar comunicações aos Pacientes por SMS, e-mail ou qualquer outro meio. Os Profissionais decidem quem são os destinatários e quais são os conteúdos de tais comunicações;
- quando os Profissionais usam nossa plataforma para armazenar dados sobre os Pacientes (por exemplo, quaisquer dados de saúde e documentos que contenham dados de saúde que você troca com o Profissional);
- quando os Profissionais usam a funcionalidade de bate-papo no Site ou no Aplicativo para se comunicar com os Pacientes e trocar arquivos e informações; ou
- quando os Profissionais trocam conteúdos ou informações com os Pacientes durante uma consulta on-line.

A Empresa tem um contrato de processamento de dados separado com o Profissional, no qual regulamenta como seguiremos suas instruções ao processar dados pessoais.

6. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS PROFISSIONAIS

Se você é um Profissional que usa os Serviços, tem uma Conta e, portanto, estabeleceu uma relação contratual com a Empresa (seja aceitando nossos termos e condições para o uso do Site ou firmando um acordo comercial para o uso do Serviço), o seguinte se aplica a você.

Esta seção também se aplica a você se você for um Profissional interessado em contratar nossos serviços.

OBSERVAÇÃO: *se, em vez disso, você for um profissional que trabalha para uma clínica, um hospital ou outro estabelecimento médico que seja cliente da Empresa, poderemos criar um perfil profissional público para você em nosso mercado no Site. Nesse caso, na qualidade de operadores de dados, seguimos as instruções do estabelecimento médico, com base no contrato que temos com eles. Após o término de sua relação contratual com a clínica, manteremos seu perfil público no marketplace, em nossa capacidade de controlador de dados, com base em um contrato separado e direto com você (se tiver sua própria Conta pessoal separada) ou (se não tiver) com base em nosso interesse legítimo (para obter mais informações sobre isso, consulte o aviso de privacidade separado, [aqui](#)). Você pode exercer seus direitos a qualquer momento.*

6.1 Para que usamos seus dados, a base legal e o período de retenção

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>• Ofereça nossos serviços</p> <p>Se você for um Profissional e tiver demonstrado interesse ou, devido às suas habilidades profissionais, acharmos que pode estar interessado em nossos Serviços, poderemos entrar em contato com você para oferecer-lhe os Serviços que possam ser de seu interesse.</p>	<p>- Nome, sobrenome, número de telefone profissional e e-mail (em conjunto, "Dados de identificação do profissional")</p> <p>- Especialização e formação do profissional.</p>	<p>Dependendo das circunstâncias, processaremos seus dados com base em nosso legítimo interesse de oferecer nossos Serviços ou em seu consentimento.</p> <p>Ao negociar os termos de serviço com você, processaremos seus dados com base no procedimento preliminar relacionados a ao contrato.</p> <p>Exceto quando o processamento for</p>	<p>Reteremos esses dados por um período de 2 anos a partir da última vez em que você foi contatado(a) ou desde a última vez em que demonstrou interesse em nosso Serviço (por exemplo: a última vez em que entrou em contato conosco, participou de um de nossos eventos etc.).</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
		devido a necessidades pré-contratuais, você pode se opor ao processamento ou retirar seu consentimento, conforme o caso, a qualquer momento.	
<p>• Criação e gerenciamento de sua conta</p> <p>Obtemos seus dados pessoais diretamente de você quando você se cadastra em nosso Site ou em nosso Aplicativo.</p> <p>Processamos os dados para criar e para que você possa gerenciar sua conta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Endereços profissionais e informações de contato do profissional - Informações sobre sua especialização e formação - Seu número de licença ou certificação - Sua imagem - Quaisquer outros dados fornecidos durante o cadastro ou contratação - Endereço IP - ID do usuário - Dados de login 	<p>Ao se registrar conosco, você aceita nossos termos e condições e, portanto, estabelece uma relação contratual conosco.</p> <p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa e por um período adicional de 6 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais relativas, por exemplo, contabilidade, prevenção de fraudes ou lavagem de dinheiro e para nos defendermos de possíveis reivindicações.</p>
<p>• Uso dos serviços</p> <p>Se você tiver contratado nossos Serviços, processaremos seus dados para prestar-lhe os Serviços (por exemplo,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Detalhes sobre sua programação - Endereço IP, ID do usuário 	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa e por um período adicional de 6 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>ativar o calendário de agendamentos, o bate-papo e/ou a funcionalidade de telemedicina na plataforma Docplanner).</p>	<p>- Determinados metadados, como o navegador usado ou o tempo de conexão - Registros de atividades</p>		<p>relativas, por exemplo, a contabilidade, prevenção de fraudes ou lavagem de dinheiro e para nos defendermos de possíveis reivindicações.</p>
<p>• Criação e/ou gerenciamento do perfil público Profissional</p> <p>Como parte dos Serviços, processaremos os dados para criar, gerenciar e manter seu perfil público</p>	<p>- Dados de identificação do profissional - Endereços profissionais e informações de contato do profissional - Informações sobre sua especialização e formação Seu número de licença ou certificação - Sua imagem Quaisquer outros dados fornecidos durante o registro ou contratação pro - Endereço IP - ID do usuário - Dados de login</p>	<p>Ao se registrar conosco, você aceita nossos termos e condições e, portanto, estabelece uma relação contratual conosco.</p> <p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa e por um período adicional de 6 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais relativas, por exemplo, a contabilidade, prevenção de fraudes ou lavagem de dinheiro e para nos defendermos de possíveis reivindicações.</p> <p>Se você nos solicitar, tornaremos o seu perfil Profissional indisponível para o domínio público e o manteremos internamente apenas para os fins mencionados no parágrafo anterior, a menos que haja razões imperiosas de interesse público ou legítimo que consideremos prevalecer sobre a sua solicitação, as quais, em qualquer caso, lhe serão comunicadas com antecedência.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
			<p>Se tornarmos o seu perfil Profissional indisponível para o domínio público, isso também incluirá as opiniões dadas sobre você. No entanto, lembre-se de que, nesses casos, se você criar um novo perfil de Profissional em nosso Site, publicaremos essas opiniões no novo perfil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Faturamento e cobrança de pagamentos <p>Se você contratou nossos Serviços, processaremos seus dados para emitir faturas e cobrar pagamentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Número de identificação nacional e, quando aplicável, número de identificação fiscal - Se necessário, número da conta bancária <p>OBSERVAÇÃO: usamos Operadores de pagamentos externos, portanto, só podemos ver os primeiros 4 dígitos do número do seu cartão de crédito ou débito, e não armazenamos</p>	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Reteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa e por um período adicional de 6 anos para fins de cumprimento de nossas obrigações legais relativas, por exemplo, a contabilidade, prevenção de fraudes ou lavagem de dinheiro e para nos defendermos de possíveis reivindicações.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
	os detalhes do cartão		
<p>• Criar e gerenciar em seu nome um perfil no Google My Business (“Google Meu Negócio”)</p> <p>Com o objetivo de dar maior visibilidade ao seu perfil profissional, se você não se opuser, incluiremos suas informações profissionais em determinados mecanismos de pesquisa (inclusive Google ou Google My Business) e mapas on-line (inclusive Google Maps).</p>	<p>- Dados de identificação do profissional - Especialização - Endereços profissionais</p>	<p>Processamos esses dados e os compartilhamos com o mecanismo de pesquisa com base em nosso interesse legítimo e também para prestar os Serviços a você.</p> <p>Observe que, nesses casos:</p> <p>(i) o mecanismo de busca se torna um controlador de dados desses dados e os processará de acordo com suas próprias finalidades.</p> <p>(ii) O Google poderá transferir seus dados para um país terceiro</p> <p>(iii) As opiniões deixadas no seu perfil do Google My Business são gerenciadas pelo Google como controlador de dados e não por nós.</p> <p>Você pode encontrar algumas informações aqui.</p> <p>Você sempre poderá manifestar a sua oposição simplesmente nos notificando. Se decidir fazer isso, você poderá gerenciar seu perfil nesses mecanismos de forma direta e autônoma e decidir quais dados</p>	<p>Manteremos esses dados pelo tempo que você desejar que a Empresa gerencie sua conta do Google My Business.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
		pessoais serão publicados nele.	
<ul style="list-style-type: none"> Opiniões sobre você escritas por seus pacientes e respostas que você dá a elas <p>Processaremos os dados referentes às opiniões dadas sobre você como Profissional, bem como a resposta que você der a essas opiniões (em caso de resposta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Conteúdo das opiniões dos pacientes sobre a experiência deles com você. - Respostas dadas por você como profissional 	<p>O processamento das opiniões é baseado no consentimento do Usuário Final.</p> <p>Se os Usuários Finais nos solicitarem o apagamento das opiniões, nós as manteremos dissociando quaisquer dados pessoais com base em nosso legítimo interesse.</p> <p>O processamento das respostas fornecidas por você é necessário para prestar-lhe os Serviços.</p>	<p>Quanto à opiniões, reteremos esses dados depois que você deixar de usar os Serviços com base no consentimento dado a nós pelo seu Paciente. Uma opinião será apagada mediante uma solicitação válida de uma autoridade competente ou se o Usuário Final que escreveu a opinião nos solicitar expressamente que o façamos (nesses casos, manteremos a opinião, a dissociando quaisquer dados públicos que possam identificar o Usuário Final).</p> <p>Quanto às respostas dadas por você a essas opiniões, nós as manteremos com base nos termos contratuais acordados com você.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Reclamações apresentadas contra opiniões. <p>Você pode reclamar contra uma opinião se considerar que ela é contrária aos termos de nossa empresa e apresentar o que chamamos internamente de "denúncia de abuso".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do Profissional - Conteúdo das opiniões dos pacientes sobre a experiência deles com você. 	<p>O processamento é necessário para lhe prestar os Serviços.</p>	<p>Nós manteremos seus dados pessoais por 6 anos a partir da data do encerramento da reclamação, para podermos nos defender em caso de qualquer ação judicial ou reclamação.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> - Conteúdo de sua reclamação. 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Respostas às perguntas do público <p>Processaremos os dados referentes às respostas dadas por você, como Profissional, quando um Usuário Final fizer uma pergunta pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Sua resposta 	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos o conteúdo desses dados depois que você deixar de usar os Serviços com base nos termos contratuais acordados com você. Uma resposta será apagada mediante solicitação válida de uma autoridade competente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Tratar e enviar comunicações <p>Como nosso cliente, você receberá nossas comunicações sobre os Serviços. Também o informaremos sobre serviços semelhantes que possam ser de seu interesse, bem como notícias e novas iniciativas do grupo Docplanner que possam ser de seu interesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Conteúdo da comunicação 	<p>Para comunicações relacionadas a serviços semelhantes aos que você recebe de nós, nos baseamos em nosso legítimo interesse. Dada a natureza comercial dessas comunicações, o usuário sempre terá o direito de se opor a recebê-las e, nesse caso, deixaremos de contatá-lo, exceto no caso de comunicações de natureza não comercial relacionadas à sua Conta, aos Serviços e ao contrato de Serviços (que não são comunicações comerciais ou de marketing, mas são necessárias para fornecer nossos Serviços ao usuário).</p> <p>Para comunicações de marketing relacionadas</p>	<p>Nós reteremos esses dados enquanto sua conta estiver ativa.</p> <p>Se você encerrar sua Conta, solicitar que apaguemos seus dados ou se sua Conta não estiver Ativa, reteremos seus dados por um período de 2 anos para cumprir nossas obrigações legais e nos defendermos de possíveis reivindicações.</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
		a produtos de terceiros ou a produtos não relacionados aos que você contratou, somente enviaremos comunicações com base em nosso interesse legítimo ou de terceiro.	
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas e entrevistas (pesquisa de mercado) <p>Para entender melhor as necessidades e os desejos de nossos clientes, realizamos regularmente pesquisas e entrevistas como parte de nossa pesquisa de mercado. Isso nos permite aprimorar nossos sites, produtos e serviços.</p> <p>Também usaremos as informações coletadas por meio de pesquisas e entrevistas para realizar atividades promocionais e de marketing, para prestar serviços de suporte a você e para lhe enviar ofertas de produtos e serviços adaptados às suas necessidades e exigências individuais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional - Respostas dadas à pesquisa - Gravações de entrevistas realizadas com a ajuda de software de videoconferência 	<p>Processamos dados com base em nosso legítimo interesse de monitorar a qualidade de nossos serviços. Você sempre terá o direito de se opor.</p> <p>Se gravarmos entrevistas realizadas com você, faremos isso com base no seu consentimento.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto você tiver uma Conta como Profissional registrado conosco. As gravações de entrevistas conduzidas com você serão retidas pelo tempo necessário para conduzir a atividade específica de pesquisa de mercado e analisar as conclusões sobre ela, mas não mais do que 2 anos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar dados a órgãos judiciais ou governamentais ou a 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do profissional 	<p>O processamento e a comunicação desses dados a essas</p>	<p>Reteremos esses dados pelo tempo que for exigido pelas leis e regulamentos</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>outras autoridades públicas</p> <p>Se recebermos uma solicitação de um órgão judicial ou governamental ou de outra autoridade pública competente, poderemos ter a obrigação de divulgar dados a essa autoridade, inclusive seus dados pessoais.</p> <p>Antes de responder a qualquer uma dessas solicitações, primeiro analisaremos se a solicitação é válida e se foi feita de acordo com a legislação aplicável. Divulgaremos apenas os dados estritamente necessários para atender à solicitação e tentaremos reduzir o escopo da solicitação se considerarmos que ela é desproporcional.</p> <p>Observe que, em algumas circunstâncias, talvez não possamos informar a você que recebemos tal solicitação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de agendamentos - Lista de pacientes - Arquivos trocados com os pacientes - Detalhes de faturamento e pagamento 	<p>autoridades se baseiam no cumprimento de obrigações legais.</p>	<p>aplicáveis, como regulamentos contábeis, digitais, de prevenção de fraudes ou de lavagem de dinheiro (mas, em qualquer caso, nunca por mais de 10 anos).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao cliente <p>Processaremos seus dados para lhe dar suporte sempre que tiver dúvidas, sugestões ou problemas técnicos com nossa plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados de identificação do Profissional - Conteúdo da solicitação 	<p>O processamento de dados pessoais é necessário para prestar os Serviços a você.</p>	<p>Manteremos esses dados enquanto sua Conta estiver ativa e por um período adicional de 6 anos, com a finalidade de cumprir nossas obrigações legais relativas a, por exemplo, contabilidade, prevenção de fraudes ou lavagem de dinheiro e para nos defendermos</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
			de possíveis reivindicações.
<p>● Gravação de chamadas e vídeos</p> <p>Podemos gravar chamadas e videochamadas para analisar a qualidade de nossos serviços, sempre com o objetivo de melhorá-los. Se você ainda não contratou nossos Serviços, também poderemos gravar a chamada para analisarmos como oferecemos nossos Serviços com o objetivo de melhorar.</p> <p>Essas gravações ocorrerão quando, por exemplo, você ligar para o gerente da sua conta ou para o nosso serviço de atendimento ao cliente, ou quando fizer uma reclamação.</p> <p>Sempre que uma chamada ou videochamada for gravada, nós sempre o informaremos.</p>	<p>- Dados de identificação do Profissional</p> <p>- Conteúdo da chamada</p>	<p>Processamos dados com base em nosso legítimo interesse de monitorar a qualidade de nossos serviços. Você sempre terá o direito de se opor.</p> <p>Se você contratar um Serviço, registrar uma reclamação ou fizer uma reivindicação contra nós, poderemos gravar a chamada para podermos provar que cumprimos nossas obrigações legais e contratuais.</p> <p>Se estivermos oferecendo nossos Serviços a você, poderemos gravar a chamada com base em nosso interesse legítimo de melhorar nosso processo de vendas.</p>	<p>Reteremos esses dados por um período de 2 anos a partir da data da gravação, a fim de cumprir nossas obrigações legais e podermos nos defender de possíveis reclamações.</p>
<p>● Metadados</p> <p>Para prestar os Serviços a você (por exemplo, para verificar se algo falhou ou não está funcionando corretamente) e para melhorar esses serviços,</p>	<p>- Endereço IP</p> <p>- Informações sobre seu dispositivo</p> <p>- Navegador que você usa</p> <p>- Informações sobre quando o usuário entrou</p>	<p>O processamento de dados pessoais é baseado em nosso legítimo interesse de melhorar nossos serviços.</p>	<p>Reteremos esses dados por 2 anos a partir do momento da coleta dos dados com a finalidade de melhorar nossos serviços</p>

PARA QUE FINALIDADE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	QUAIS DADOS?	BASE LEGAL	PERÍODOS DE RETENÇÃO
<p>processaremos alguns metadados.</p> <p>Algumas dessas atividades de processamento podem usar cookies ou tecnologias semelhantes. Recomendamos que você leia nossa política de cookies, que se encontra abaixo.</p>	<p>no Site e o tempo de conexão</p>		
<p>• Tratar de suas reivindicações</p> <p>Processaremos os dados para responder, investigar e tratar quaisquer reivindicações ou reclamações (enviadas por você ou por terceiros) em relação aos Serviços e ao seu uso dos Serviços.</p>	<p>- Dados de identificação do reclamante e de terceiros envolvidos</p> <p>- Quaisquer dados relacionados ao conteúdo da reclamação e/ou que possamos precisar para nos defendermos da reclamação</p>	<p>O processamento é necessário para o cumprimento de nossas obrigações legais, para prestar os Serviços a você e para nos defender de reclamações.</p>	<p>Manteremos seus dados pessoais por 6 anos a partir da data de encerramento da reclamação, para que possamos nos defender no caso de qualquer ação ou reivindicação legal.</p>

7. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS VISITANTES

Se você for um Visitante, poderemos processar os seguintes dados sobre você:

- informações sobre seu dispositivo;
- endereço IP (que mostrará sua localização geográfica);
- fuso horário e idioma;
- o navegador que você usa;
- informações sobre como o usuário interagiu com nosso Site; e/ou
- informações sobre quando o usuário entrou no Site e o tempo de conexão.

O processamento desses dados é necessário para garantir a você a confiabilidade e a segurança de nossos websites. Todos esses dados são enviados diretamente pelo seu navegador aos nossos servidores da Web ao navegar em nosso Site. Também usamos

esses dados para documentar o acesso aos nossos servidores da Web, por motivos de segurança.

Embora a Empresa não trate nenhum dado pessoal que o identifique diretamente, alguns desses dados podem identificá-lo indiretamente e, como tal, podem ser considerados dados pessoais. Alguns desses dados podem ser coletados por meio de cookies ou outras tecnologias semelhantes, portanto, consulte nossa política de cookies.

Se você quiser exercer seus direitos, consulte a seção 4.6 acima.

Manteremos seus dados por um ano após a data em que você visitou nosso Site pela última vez.

8. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

Aqui descrevemos quais informações coletamos por meio de cookies e tecnologias semelhantes, como as usamos e por que às vezes precisamos armazenar e reter esses cookies. Também explicamos como evitar que esses cookies sejam armazenados, embora isso possa, em alguns casos, implicar a redução ou "interrupção" de alguns elementos e funcionalidades do Site.

Além disso, há determinados cookies (os chamados "cookies necessários") que são necessários para prestar os Serviços digitais e para garantir que esses Serviços funcionem corretamente e não interfiram nas principais funções do Site. Esses cookies não podem ser rejeitados e sempre serão instalados se você usar nosso Site. Você encontrará mais informações abaixo nesta política

8.1 O que são cookies?

Os cookies são pequenos fragmentos de informação que são baixados para o seu computador ou qualquer outro dispositivo que você use para navegar em nosso Site. Quase todos os sites profissionais usam cookies. Normalmente, um cookie inclui as seguintes informações: o nome do site de onde você veio; por quanto tempo o cookie permanecerá em seu computador ou dispositivo; e um valor (geralmente um número exclusivo gerado aleatoriamente). Alguns cookies podem incluir dados adicionais, especialmente relacionados ao fuso horário ou ao idioma usado ao navegar em sites.

Quando nesta política dizemos "cookies", também nos referimos a quaisquer outras tecnologias que possamos usar, conforme descrito abaixo.

8.2 Que tecnologias semelhantes a cookies usamos?

Além dos cookies reais, também podemos armazenar informações no seu computador ou dispositivo móvel em objetos de armazenamento local ou objetos de armazenamento de sessão. Esses são semelhantes aos cookies, pois os usamos para armazenar pequenos fragmentos de informações em seu dispositivo para os mesmos fins que usamos os cookies.

Também podemos fazer uso dos chamados pixels de rastreamento. Esses pixels são imagens pequenas, geralmente transparentes, baixadas para o seu dispositivo junto com o restante do conteúdo do nosso Site. Ao fazer o download dessas imagens para o seu

dispositivo, determinadas informações sobre o usuário, principalmente o fato de ter visitado nosso Site, são transferidas para nós ou para terceiros.

8.3 Que tipos de cookies usamos?

De acordo com quem os controla

- **Cookies de primeira parte:** controlados por nós e enviados ao dispositivo do usuário a partir de um dispositivo ou domínio gerenciado por nós.
- **Cookies de terceiros:** controlados por terceiros e enviados ao dispositivo do usuário a partir de um dispositivo ou domínio gerenciado por um terceiro.

De acordo com sua finalidade

- Alguns cookies estão sempre ativos quando o usuário nos visita e não é possível desativá-los, a menos que o usuário altere as configurações do navegador. Chamamos esses cookies de **cookies necessários**. Nós os usamos, com base em nosso legítimo interesse em fornecer nossos Serviços, para garantir que nossos Serviços digitais funcionem adequadamente, para detectar erros, controlar o tráfego e habilitar a funcionalidade principal do Site, como login do usuário e gerenciamento de contas. Além disso, para garantir a segurança do nosso Site, para garantir que o Site seja carregado mais rapidamente, para mantê-lo conectado em diferentes dispositivos, tornando os logins mais rápidos e mais acessíveis, lembrando os detalhes do cliente, lembrando o conteúdo do seu agendamento etc. Se o usuário desativar esses cookies, nossos Serviços digitais não funcionarão corretamente e talvez não seja possível usá-los.
- Usamos **cookies funcionais** para tornar sua experiência mais amigável, especialmente para armazenar suas informações em nosso Site e para personalizar o conteúdo de nossos Serviços. Esses cookies podem nos ajudar a lhe apresentar um conteúdo que corresponda aos seus interesses e preferências.
- Usamos **cookies de desempenho** para observar como nossos Serviços são usados e para obter estatísticas de uso. Além disso, para aprimorar nossos Serviços, prever como os usuários usam nosso Site e excluir a exibição de nossos anúncios em sites de terceiros.
- Usamos **cookies de marketing** para publicidade (direcionada). Usamos esses cookies para fornecer a você anúncios em nossos Serviços em sites de terceiros e para exibir anúncios de produtos de terceiros em nossos sites. Usamos esses cookies em cooperação com nossos parceiros de marketing.
- Usamos **cookies de mídia social** para incorporar serviços de mídia social em nosso Site, permitindo que o usuário faça uso desses recursos, por exemplo, para compartilhar nosso conteúdo com seus amigos e redes. Esses cookies são capazes de rastrear seu navegador em outros sites e criar um perfil de seus interesses. Isso pode afetar o conteúdo e as mensagens que você vê em outros sites que visita.

8.4 Por quanto tempo mantemos os cookies?

Dependendo do tipo de cookie, alguns são armazenados por um curto período de tempo, enquanto outros são armazenados por períodos mais longos.

Cookies de sessão: estes cookies duram apenas uma determinada sessão que o usuário tem conosco e são automaticamente excluídos quando o usuário fecha o navegador.

Cookies persistentes: esses cookies duram mesmo que o navegador seja fechado ou o dispositivo seja desligado e ficam ativos por um período de tempo definido no cookie. Usamos cookies persistentes quando precisamos saber quem é você por mais tempo do que o necessário para uma única sessão de navegação. Por exemplo, nós os usamos para lembrar suas preferências para a próxima vez que você visitar nosso Site.

8.5 Como posso desativar os cookies?

Você pode impedir a configuração de cookies alterando as configurações do navegador. Você pode encontrar instruções sobre como fazer isso na tabela abaixo. Observe que a desativação dos cookies, especialmente os necessários, afetará a funcionalidade deste e de muitos outros sites que você visita. Normalmente, a desativação de cookies também desabilitará determinadas funcionalidades e recursos de nossos Serviços.

Navegador	Link para as configurações	Como você pode gerenciar os cookies
Google Chrome	https://support.google.com/chrome/answer/95647	Clique nos três pontos no canto superior direito e abra "configurações". Nas configurações do site, clique em "segurança e privacidade" para gerenciar os cookies.
Safári	https://support.apple.com/en-us/HT201265	Vá para a página de configurações "preferências" e clique em "segurança". Em "segurança", você pode gerenciar seus cookies.
Microsoft Edge	https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/delete-cookies-in-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09	Clique nos três pontos no canto superior direito e abra "configurações". Nas configurações do site, clique em "privacidade, pesquisa e serviços" para gerenciar os cookies.
Mozilla Firefox	https://support.mozilla.org/en-US/kb/block-websites-storing-cookies-site-data-firefox	Clique nas três barras no canto superior direito e abra as "opções". Nas opções do site, clique em "segurança e privacidade" para gerenciar os cookies.

Você pode ativar ou desativar os cookies para os quais seu consentimento é necessário por meio do menu de preferências de configurações de cookies.