

## AVISO DE PRIVACIDADE PRONEURO

Na PRONEURO, acreditamos que a confiança em nossos serviços está diretamente relacionada à qualidade e competência que dedicamos em todas as nossas operações. Este compromisso inclui, de forma crescente, a importância de respeitar os dados pessoais e atuar em conformidade com a legislação vigente. Este Aviso de Privacidade é uma demonstração do nosso compromisso com a privacidade e a proteção dos dados dos nossos pacientes, clientes e parceiros. Nosso objetivo é esclarecer como realizamos a coleta, o uso, o armazenamento, o tratamento e a exclusão de dados, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018).

O atendimento que proporcionamos valoriza a eficiência e a segurança, assegurando os direitos em matéria de proteção de dados pessoais. Este aviso é destinado aos titulares de dados e reflete nosso compromisso em tratar as informações pessoais com responsabilidade e em conformidade com a LGPD, alinhado aos nossos valores e a importância de preservar a privacidade no contexto de todos os serviços oferecidos pela clínica.

Desde já, destacamos que este documento pode sofrer eventuais alterações para melhor informar e resguardar o titular, mas não se preocupe, pois ao final consta a data da última modificação do documento e eventuais modificações são justamente para melhor atendê-lo à luz da LGPD. Abaixo, trazemos algumas definições legais, que podem ajudar na sua compreensão deste documento.

### 1. DEFINIÇÕES (ART. 5º DA LGPD)

**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.

**Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

**Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

**Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

**Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**Agentes de tratamento:** o controlador e o operador.

**Tratamento:** toda operação realizada com dados 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.

**Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado 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.

**Bloqueio:** suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados.

**Eliminação:** exclusão de um dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.

**Transferência internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.

**Uso compartilhado de dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

**Autoridade Nacional de Proteção de Dados:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

## 2. DADOS COLETADOS E FINALIDADES

A seguir, detalhamos os dados que serão coletados e os motivos pelos quais são necessários:

### **SITE:**

**Contato:** Será conduzido para o WhatsApp da Clínica (45) 3223-0279. Onde podem ser solicitados dados pessoais como nome, CPF, data de nascimento (a depender da solicitação), telefone de contato e tipo de atendimento que deseja. **Finalidade:** Facilitar o contato com o cliente para agendamento de consultas ou exames, atendimento a solicitações, esclarecimento de dúvidas, resolução de eventuais reclamações e fornecimento de suporte relacionado aos serviços oferecidos pela clínica.

**CADASTRO DE PACIENTE (COMPLETO):** Dados: Nome completo, CPF, sexo, nome da mãe, telefone celular, data de nascimento, endereço, profissão, estado civil (irá verificar com médico sobre tirar do cadastro e pedir apenas pontualmente).

### **Finalidades:**

- Identificação e registro do paciente para prestação de serviços médicos.
- Atendimento personalizado e identificação de possíveis patologias
- Comunicação com o paciente para agendamento, cancelamento ou confirmação de consultas e exames.
- Conformidade com exigências legais e regulatórias do setor de saúde.
- Atendimento de emergências e identificação rápida.
- Utilizado para processamento financeiro.

**Cadastro de Paciente (Curto):** Dados: Nome completo, data de nascimento e telefone celular.

### **Finalidades:**

- Registro básico para contato com o paciente.

- Agendamento de consultas ou exames.
- Identificação do paciente em atendimentos.
- Manutenção de um histórico básico de informações para organização da clínica.
- Utilizado para processamento financeiro.

**CADASTRO DO RESPONSÁVEL FINANCEIRO (para menor):** Dados: Nome completo, CPF, data de nascimento e grau de parentesco.

Finalidades:

- Identificação do responsável por pagamentos e gestão financeira dos serviços prestados.
- Emissão de notas fiscais e outros documentos tributários.
- Cumprimento de obrigações legais e fiscais relacionadas aos pagamentos.

#### **ATENDIMENTO NA CLÍNICA:**

Dados: CPF, carteirinha do plano de saúde, certidão de nascimento (se criança) e foto.

Finalidades:

- Identificação do paciente para atendimento médico e registro na clínica.
- Validação de dados de plano de saúde para autorização de procedimentos e consultas.
- A foto é realizada para facilitar a identificação, prevenir erros e garantir a segurança.
- Conformidade com regulamentações do setor de saúde e planos de saúde.
- Garantia de identificação adequada de crianças para atendimentos pediátricos.

**NO CONSULTÓRIO:** Em atendimento o médico pode solicitar outras informações que entender pertinente para a resolução do caso.

Além disso, os dados pessoais coletados podem ser utilizados para estabelecer comunicação com o cliente sempre que necessário. Esse contato pode abranger diversos assuntos, como informações relacionadas a serviços, esclarecimento de dúvidas, respostas a reclamações ou solicitações, bem como notificações sobre melhorias e novas funcionalidades desenvolvidas para aprimorar a experiência com nossos serviços.

### **3. TEMPO DE ARMAZENAMENTO**

Os dados serão armazenados pelo tempo necessário para o cumprimento das finalidades descritas no item 2 deste documento. Lembrando que, em qualquer momento, o usuário pode exercer os direitos previstos no item 7 deste documento.

### **4. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

Existem situações pontuais, em que os dados poderão ser compartilhados com prestadores de serviços ou plataformas, sempre ligados às finalidades expostas no item 2 (como, por exemplo, compartilhamento com a contabilidade para emitir a nota fiscal). Lembramos que quando necessário o compartilhamento, ele será acompanhado dos direitos e deveres das partes, pois não concordamos com tratamentos de dados que violem as legislações de privacidade aplicáveis. Nós não vendemos dados e não concordamos com essa prática. Eventual compartilhamento ocorrerá observando todos os direitos estabelecidos na LGPD.

Ademais, sobre o compartilhamento com autoridades judiciais, policiais ou governamentais informamos que: devemos fornecer dados pessoais do usuário de acordo com ordens judiciais, solicitações administrativas, obrigações legais ou regulatórias, e cooperar com as autoridades governamentais, geralmente em investigações que envolvam comportamento ilegal e crimes digitais.

## **5. SEGURANÇA**

Tomamos todas as medidas legais aplicáveis de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados para armazenar seus dados com segurança e garantir a proteção e privacidade de seus dados pessoais, utilizando protocolos de segurança. Os dados e informações coletados serão armazenados em um ambiente seguro e só podem ser acessados por pessoal qualificado e autorizado.

## **6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**

Não compartilhamos seus dados internacionalmente. No entanto, algumas empresas com as quais podemos ter contrato para armazenamento em servidor ou gerenciamento de dados (por exemplo, o Google Drive) podem usar serviços de armazenamento em nuvem fora do país. Essas empresas devem seguir práticas internacionais de segurança e obedecer aos requisitos da LGPD e demais normas de proteção de dados.

## **7. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS**

Como titular de dados pessoais, você tem os seguintes direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (art. 18): Confirmação da existência de tratamento de dados. Acesso aos dados; Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei; Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei; Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei.

Todos os pedidos serão processados gratuitamente e serão encaminhados para uma avaliação prévia de sua identidade e viabilidade do atendimento da solicitação, a fim de cumprir com eventuais obrigações que impeçam o completo atendimento das requisições dos titulares de direito.

## **8. COOKIES**

Com o objetivo de oferecer uma melhor experiência para você, utilizamos cookies para permitir que o funcionamento da plataforma seja personalizado para cada usuário.

### **DEFINIÇÃO:**

Cookie é um pequeno arquivo adicionado ao dispositivo do usuário para fornecer uma experiência personalizada de acesso à plataforma. Os cookies ajudam a analisar o tráfego de internet e nos permitem saber quando o usuário visitou um site específico. Um cookie não dá

acesso a um computador, e nem revela informações além dos dados que o usuário escolhe compartilhar conosco. A partir do uso de um cookie que identifica a navegação do usuário, o site faz a recomendação de produtos e ofertas. Essa recomendação varia conforme o usuário e seu comportamento dentro do site. Considerando que essa recomendação é gerada a partir de algoritmos, sua precisão pode não ser exata, porém, visa sugerir produtos que sejam do interesse do usuário, sem que este tenha qualquer obrigatoriedade de adquiri-los.

Esses cookies geralmente são formados pelo nome do seu domínio de origem, seu “tempo de vida” (ou seja, por quanto tempo permanecerá em seu dispositivo) e um valor, normalmente um número único gerado aleatoriamente. Este site faz uso de Cookies Necessários, Cookies de Sessão, Analytics, Pixel e RD Station: adiante explicadas, nas formas de uso.

#### **FORMAS DE USO:**

Os “cookies” podem ser usados de diferentes formas, como descritas abaixo:

**Pixels:** pixels são parte do código JavaScript instalado e adicionado ao corpo de aplicativos, sites ou e-mails. Eles são usados para monitorar e coletar informações sobre as atividades do usuário, permitem a identificação de seus padrões de acesso, navegação e interesses e são usados para otimizar objetivos de conteúdo.

**Ferramentas de analytics:** essas ferramentas podem coletar informações sobre como os usuários visitam nosso site, quais páginas eles visitam e outros sites que já visitaram.

#### **FORMAS DE IMPEDIR O USO DE COOKIES:**

Você pode gerenciar e desabilitar os Cookies nas configurações do seu navegador. Você pode até configurar seu navegador para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou para rejeitá-los completamente. Mas lembre-se de que alguns deles são necessários para usar nosso site. Verifique o botão “Ajuda” em seu navegador (por exemplo, Internet Explorer, Google Chrome ou Firefox) para saber como você pode gerenciá-lo. Se você usar computadores diferentes em locais diferentes, certifique-se de que cada navegador se ajuste às suas preferências de Cookies.

#### **FINALIDADES DO USO DE COOKIES:**

Para auxiliar no diagnóstico e solução de problemas técnicos.

Para auxiliar nas análises que possam ser utilizadas para proteger a conta e aumentar o nível de segurança, ou, ainda, prevenir possíveis fraudes.

### **9. TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS DE COLETA DE DADOS UTILIZADAS**

Neste site, utilizamos as seguintes tecnologias para riqueza e análise de dados sobre a sua interação com nossos serviços:

**Ferramentas de Analytics :** Utilizamos ferramentas de análise, como o Google Analytics, para coletar informações sobre como os usuários acessam e navegam em nosso site. Essas ferramentas nos fornecem dados sobre o número de visitantes, as páginas mais visitadas e o tempo gasto em cada página, ou que nos ajudam a melhorar a experiência do usuário.

**Pixels de Rastreamento :** Esses são códigos inseridos em nosso site que permitem monitorar as ações dos usuários. Eles ajudam a medir a eficácia de campanhas publicitárias e a entender o comportamento dos usuários, fornecendo dados importantes para direcionar nossas estratégias de marketing.

Essas tecnologias são essenciais para aprimorar nossa oferta de serviços, sempre respeitando sua privacidade e seus direitos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### **10. ALTERAÇÕES DESTE AVISO DE PRIVACIDADE E COOKIES**

Toda vez que alguma condição relevante desse Aviso de Privacidade e Cookies for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser publicada.

#### **11. CANAL DE COMUNICAÇÃO**

Sempre que você tiver alguma dúvida sobre este Aviso de Privacidade e Cookies, mesmo após a sua leitura, ou se precisar interagir conosco sobre assuntos envolvendo os seus dados pessoais, poderá fazê-lo por meio do seguinte e-mail: <lgpd@proneuro.com.br> ou pelo telefone (45) 3223 0279.

**Atualizado em:** 17/12/2024.