



AVISO DE
**PRIVACIDADE E
PROTEÇÃO DE DADOS**

SUA PRIVACIDADE É IMPORTANTE PARA NÓS

QUADRO RESUMO DO AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS



Tipos de dados coletados



- Dados de identificação, cadastro e contato;
- Informações complementares;
- Dados financeiros; e
- Dados sensíveis para controle médico e elaboração de prontuário.



Como utilizamos seus dados



Seus dados poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao contrato com o Titular;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral e;
- Atender aos interesses legítimos do **Doutor Fam** ou de terceiros.
- Para a Tutela da Saúde, realizada exclusivamente por profissionais de saúde.



Quais cookies utilizamos



- Nós utilizamos cookies necessários para o funcionamento adequado do nosso website;
- Também utilizamos cookies de desempenho para fins estatísticos e para entendermos como podemos melhorar a sua experiência em nosso website e. Ex. Google Analytics;
- Utilizamos cookies de segurança e de terceiros para promover a integração com redes sociais e promover sua segurança durante a navegação, como, por exemplo, Facebook, Youtube etc; e
- **Você pode desabilitar a coleta de cookies diretamente nas configurações de seu navegador, conforme detalhado no Aviso de Privacidade.**



Por que e como coletamos dados



Fornecidos diretamente por você, para as os seguintes tratamentos:

- Contratação de serviços;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Legítimo interesse da empresa;
- Exercício regular de direitos;
- Prevenção a fraude e segurança do titular;
- Utilização da plataforma, incluindo aplicativos da **Doutor Fam** e navegação web;
- Utilização de nossos canais de atendimento;

Coletados automaticamente por nós, para as os seguintes tratamentos:

- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Legítimo interesse da empresa;
- Exercício regular de direitos;
- Prevenção a fraude e segurança do titular;
- Possibilitar análise de performance do site e experiência do usuário.



Quais são seus direitos



- Confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- Acesso aos dados;
- Correção de seus dados (incompletos, inexatos ou desatualizados);
- Bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- Portabilidade de seus dados pessoais;
- Eliminação dos dados pessoais;
- Com quem compartilhamos seus dados;
- Informações sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento; e
- Consequências da revogação do consentimento.

Eventuais dúvidas e esclarecimentos solicitamos que entre em contato com nosso Encarregado de Dados, Carlos Eduardo Costa Alves Carlos, através do e-mail tratamentodedados@doutorfam.com.br



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS

DOUTOR FAM ESPAÇO INTEGRADO DE SAÚDE S.A. (“**Doutor Fam**” ou “**Controladora**”), com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Bela Cintra, n.º 847, térreo, Consolação, CEP: 01.415-903, inscrita no MF/CNPJ sob o n.º 37.966.437/0001-94, neste ato, representado na forma de seu estatuto social, em conformidade com a Lei n.º. **13.709/2018** (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”), traz a público o presente **Aviso de Privacidade e Proteção de Dados** (“Aviso” ou “APPD”), com o propósito de demonstrar o compromisso da **Doutor Fam** com a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais de seus Clientes e Usuários (“Titular de Dados” ou “Você”).

1. OBJETIVO

Este Aviso de Privacidade tem por finalidade descrever de forma clara e transparente as condições de tratamento de seus dados pessoais em nosso website e plataformas (exceto quando sujeitos a um Aviso de Privacidade específico de outros fornecedores / prestadores de serviços), além de estabelecer as condições de uso dos nossos canais digitais, nos limites exigidos e autorizados por lei.

Como condição de uso, ao acessar, cadastrar e / ou utilizar nosso website e plataformas, você declara que fez a leitura e possui plena ciência e entendimento dos termos deste Aviso de Privacidade, conferindo, de forma livre, informada e expressa a concordância com o tratamento de seus dados pessoais. Caso você não concorde com quaisquer das disposições deste Aviso, deve se abster de realizar o seu cadastro e / ou utilizar as nossas soluções.

Eventuais dúvidas e esclarecimentos, solicitamos que você entre em contato com nosso Encarregado de Dados, Carlos Eduardo Costa Alves Carlos, através do e-mail tratamentodedados@doutorfam.com.br.

Este Aviso abordará os seguintes pontos:



1. COLETA DE DADOS PESSOAIS



2. DADOS PESSOAIS TRATADOS



3. FINALIDADE DE TRATAMENTO



4. TRATAMENTO DE COOKIES



5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS



6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS



7. RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS



8. DIREITOS NA LGPD



9. MEDIDAS DE SEGURANÇA



10. DADOS DE MENORES



11. ENCARREGADO DE DADOS



11. ATUALIZAÇÃO DESTE AVISO



1. COMO COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

O **Doutor Fam** no desempenho de suas atividades poderá coletar seus dados pessoais das seguintes formas:

- a) **quando fornecidos diretamente por você**, através de formulários / solicitações por meio de nosso website, quando necessários para a execução de contrato de serviços de profissionais de saúde e adoção de procedimentos preliminares, como, por exemplo, agendamentos de consultas e/ou exames, para consultar os exames realizados e para a manutenção de seu relacionamento com a **Doutor Fam**.

O titular dos dados ao utilizar os serviços / plataforma de terceiros, tais como, mas não se limitando ao WhatsApp, DECLARA estar CIENTE de que seus dados pessoais serão tratados nos termos de Uso e Aviso de Privacidade de cada parceiro, disponível em:

- https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt_br

Caso o titular dos dados não concorde com o tratamento de seus dados pessoais por essas aplicações, solicitamos que se abstenha de utilizá-las, devendo fazer uso de outros meios de atendimento fornecidos pela **Doutor Fam**.

- b) **de forma automática**, quando você acessa nosso website e canais digitais, tais como, mas não se limitando, a características do seu dispositivo de acesso, do navegador, protocolo de Internet (IP, data, hora, minuto, segundo e porta lógica), geolocalização, log de acesso, cookies, informações sobre cliques, páginas acessadas, as páginas seguintes acessadas após a saída das páginas ou qualquer termo de procura digitado em nossos sites ou em referência a eles, dentre outros.

Lembre-se que você é responsável pela qualidade dos dados fornecidos, bem como pela sua veracidade. Quaisquer prejuízos em decorrência do fornecimento de informações inverídicas ou desatualizadas será de sua única e exclusiva responsabilidade.



2. QUAIS DADOS PESSOAIS SEUS PODERÃO SER TRATADOS?



Nós da **Doutor Fam** temos uma preocupação especial com a privacidade e proteção dos seus dados pessoais. Assim, partimos da premissa que todo tratamento de dados pessoais deve ser realizado utilizando-se o mínimo de dados necessários para atingir as finalidades previstas nesse Aviso. Abaixo descrevemos as informações, incluindo dados pessoais, que poderão ser tratados pela instituição:

- **Agendamento de consultas e/ou exames:** a) nome completo; b) CPF, c) telefone; d) e-mail; e) endereço f) dados clínicos; A depender do tipo de relacionamento com a instituição esses dados também poderão ser coletados do representante legal do paciente (caso este seja menor de idade);

- **Atendimento Ambulatorial:** **a)** nome completo; **b)** CPF **c)** RG **d)** telefone; **e)** endereço; **f)** dados do plano de saúde; **g)** dados pessoais do acompanhante **h)** dados de saúde;
- **Dados financeiros:** **a)** informações bancárias (banco, agência, conta, PIX ou TED), **b)** dados do cartão de crédito;
- **Dados sensíveis:** **a)** dados de saúde que importem ao atendimento adequado de nossos pacientes e **d)** outros documentos médicos complementares.



3. QUAIS AS FINALIDADES PARA TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?



Todos os tratamentos de dados pessoais realizados pela **Doutor Fam** terão sempre como fundamento uma base legal válida prevista na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº. 13.709/18). Atualmente, poderemos fundamentar os tratamentos de dados pessoais de nossos pacientes / usuários nas seguintes bases legais: **a)** cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **b)** para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares com o titular; **c)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral e **d)** quando necessário para atender aos interesses legítimos da **Doutor Fam** ou de terceiros **e)** Para a Tutela da Saúde, realizada exclusivamente por profissionais de saúde.

Além disso, os dados pessoais coletados serão tratados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao paciente / cliente, cuja transparência é garantida por meio deste Aviso. Importante reforçar, que a **DoutorFam** na realização dos tratamentos de dados pessoais utilizará apenas e tão somente o mínimo de dados necessários, sendo, ainda, o tratamento compatível com as seguintes finalidades:

a) para cumprimento de obrigações legais e regulatórias estabelecidas pela legislação ou regulamentação brasileira, tais como, mas não se limitando às obrigações estabelecidas pelos Conselhos Federal e Regionais de Medicina, bem como para o cumprimento de ordens e decisões judiciais, administrativas e arbitrais;

b) para a execução de contrato dos serviços oferecidos pela Doutor Fam ou de procedimentos preliminares relacionados com o titular, tais como, o preenchimento da ficha de cadastro, para o agendamento de consultas e/ou exames, elaboração de prontuário de saúde, preliminar ao atendimento e demais solicitações relacionadas à prestação de serviços médicos.

c) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, permitindo que a **Doutor Fam** exercite regularmente seus direitos, derivados de contratos e processos judiciais, extrajudiciais, administrativos ou arbitrais;

d) quando necessário para atender aos interesses legítimos da Doutor Fam ou de terceiros, como quando o Titular se inscreve para receber a newsletter e para os casos de oferta de marketing pela **Doutor Fam**, assim como de empresas parceiras, como por exemplo; Banco Crefisa, Crefisa CFI, Crefisa Seguros, Nosso Vet, FAM (instituição de ensino), Adobe, Toscana e Agência Panda;

e) para tutela da saúde: quando a **Doutor Fam**, por meio de seus profissionais de saúde, atende seus pacientes.



4. TRATAMENTO DE COOKIES



Cookies são pequenos arquivos que podem ou não ser adicionados no seu dispositivo eletrônico e que permitem armazenar e reconhecer dados de sua navegação. Ao utilizar nossos serviços e nosso website, plataforma mídias sociais e canais digitais podem ser utilizados alguns tipos de

cookies em seus dispositivos, a saber: **a) necessários:** são essenciais para que o website da **Doutor Fam** e suas plataformas funcionem adequadamente e permitam que você navegue corretamente, bem como faça o uso de todas as funcionalidades disponíveis e **b) de desempenho:** ajudam a entender o desempenho da plataforma, medir a audiência, verificar seus hábitos de navegação, bem como a forma pela qual chegou na página em nosso website, dentre outras informações, como geolocalização, tempo de permanência em páginas e etc;

Caso você não concorde com a coleta de seus dados pessoais por meio de *cookies*, solicitamos que os desabilite por meio das opções de configuração do seu navegador. Contudo, ao fazê-lo, você compreende e está ciente de que as funcionalidades do website poderão não funcionar adequadamente.

Abaixo os *hyperlinks* para desativar os *cookies* dos principais navegadores do mercado:

Chrome: [clique aqui](#)

Safari: [clique aqui](#)

Firefox: [clique aqui](#)

Microsoft Edge: [clique aqui](#)



5. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?



Ao aceitar os termos deste Aviso, você compreende e declara sua CIÊNCIA de que a **Doutor Fam**, compartilhará os seus dados pessoais, com o objetivo de atingir as finalidades acima indicadas e, também, para os seguintes casos: **a)** quando necessário para a prestação dos serviços ofertados pela **Doutor Fam**, inclusive mediante contratação de terceiros para coleta e processamento dos dados necessários para fins de gestão da prestação de serviços de saúde, como, por exemplo, o sistema de agendamento parceiro e nossa plataforma de cadastro **b)** para a proteção dos interesses da **Doutor Fam** em caso de conflito de interesses, inclusive em demandas judiciais, cumprimento de ordem judicial ou por requerimento de autoridades administrativas e **c)** Em caso de transações e alterações societárias envolvendo a **Doutor Fam**, hipótese em que a transferência dos dados será necessária para a continuidade dos serviços ofertados.

Por fim, Você AUTORIZA o compartilhamento dos seus dados pessoais com empresas parceiras da **Doutor Fam**, tais como Banco Crefisa, Crefisa CFI, Crefisa Seguros, Nosso Vet, FAM, Adobe, Toscana e Agência Panda para oferta de produtos e serviços, marketing e outras ações relacionadas aos serviços oferecidos. Caso você não concorde com o compartilhamento de seus dados pessoais, solicitamos que entre em contato conosco para o seu descadastramento (*opt-out*), conforme detalhado no item “8. DIREITOS PREVISTOS NA LGPD” deste Aviso.



6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS



A **Doutor Fam** poderá transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo serviços em nuvem. Quando seus dados pessoais forem transferidos para fora do Brasil pela **Doutor Fam**, adotaremos medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da legislação brasileira de proteção de dados, incluindo eventuais adequações contratuais para processamento de dados com o objetivo de atender ao art. 33, da LGPD.



7. POR QUANTO TEMPO VAMOS RETER SEUS DADOS PESSOAIS?



Seus dados pessoais permanecerão armazenados junto a **Doutor Fam** e levarão em conta os seguintes critérios: **a)** pelo tempo exigido por lei; **b)** quando esgotado o prazo para tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; **c)** pelo tempo necessário a preservar o legítimo interesse da **Doutor Fam**; **d)** pelo tempo necessário para resguardar o exercício regular de direitos da **Doutor Fam** em processo judicial, extrajudicial, administrativo ou arbitral. Importante ressaltar, que seus dados pessoais serão armazenados, por exemplo, pelos prazos prescricionais aplicáveis as relações jurídicas entre a **Doutor Fam** e seus pacientes.

8. SEUS DIREITOS PREVISTOS NA LGPD



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº. 13.709/18) introduziu inúmeros direitos que poderão ser exercidos por você, a saber: **a)** confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais e o acesso aos dados tratados pela **Doutor Fam**; **b)** correção de seus dados, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados; **c)** bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação brasileira aplicável; **d)** portabilidade de seus dados pessoais, para si ou para terceiros; **e)** eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, desde que não haja determinação legal ou outra base legal que nos autorize a mantê-los junto à **Doutor Fam**; **f)** obtenção de informações sobre entidades públicas ou privadas com as quais a **Doutor Fam** compartilhou seus dados; e, **g)** Informações sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre suas consequências, em caso de negativa.



A **Doutor Fam** poderá excluir suas informações quando: **a)** a finalidade para a qual a informação foi coletada tenha sido alcançada ou quando os dados deixarem de ser necessários para essa finalidade; **b)** quando houver a revogação do consentimento fornecido por você e **c)** mediante determinação de autoridade competente para tanto. Todavia, salientamos que a exclusão não será realizada quando existir base legal que justifique a manutenção dos dados pela **Doutor Fam**, como, por exemplo, quando necessários ao cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória, para o exercício regular em direito em processo judicial, administrativo ou arbitral, para os casos de legítimo interesse da **Doutor Fam** etc.

Você também compreende que a exclusão de determinados dados poderá impossibilitar a prestação de determinados serviços, em decorrência de seu aspecto operacional, sem que qualquer indenização lhe seja devida pela **Doutor Fam** em razão disso.

Para que você possa exercer seus direitos, solicitamos que entre em contato conosco por meio de um de nossos Canais de Atendimento ou junto ao nosso Encarregado de Dados, Carlos Eduardo Costa Alves Carlos, preferencialmente, através do e-mail tratamentodedados@doutorfam.com.br, apontando suas dúvidas e/ou requerimentos

relacionados a seus dados pessoais, sendo certo que a **Doutor Fam** empregará os melhores esforços para atendê-lo no menor tempo possível.

Lembre-se que para o atendimento e processamento de sua solicitação será necessária a confirmação de sua identidade. Em regra, o atendimento / retorno dessa solicitação ocorrerá no **prazo de até 15 dias**, contados da confirmação da sua identidade.



9. MEDIDAS DE SEGURANÇA



Todos os dados pessoais tratados pela **Doutor Fam** são armazenados em servidores próprios ou de terceiros, e são considerados confidenciais, a **Doutor Fam** adota medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Seguem as principais medidas de segurança adotadas pela **Doutor Fam** na realização dos tratamentos de dados: **a)** utilização de métodos padrões de mercado para criptografar o trânsito e armazenamento dos dados coletados para garantir sua inviolabilidade; **b)** emprego de softwares de alta tecnologia para proteção contra o acesso não autorizado aos sistemas, sendo estes considerados ambientes controlados e de segurança; **c)** disponibilização de acesso a locais de armazenamento de dados pessoais apenas a pessoas previamente autorizadas, comprometidas com sigilo dos dados pessoais a que tiverem acesso para o exercício de suas funções; **d)** aplicação de mecanismos de autenticação de acesso aos registros capazes de individualizar o responsável pelo tratamento e acesso dos dados coletados em decorrência da utilização da plataforma; e **e)** manutenção de inventário indicando momento, duração, identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo objeto, com base nos registros de conexão e de acesso a aplicações, conforme determinado no artigo 13 do Decreto nº 8.771/2016.

Importante ressaltar, que a **Doutor Fam** adota os melhores esforços no sentido de preservar a privacidade e a proteção dos dados de seus pacientes e usuários em geral. Entretanto, nenhum site é totalmente seguro e a **Doutor Fam** não pode garantir integralmente que todas as informações que trafegam nas páginas não sejam alvo de acessos não autorizados. Por esse motivo, nós incentivamos os usuários a tomarem as medidas apropriadas para se proteger, por exemplo, mantendo confidenciais todos os nomes de usuário e senhas.



10. TRATAMENTO DE DADOS DE MENORES



Em regra, os serviços fornecidos pela **Doutor Fam** são destinados para todos os públicos, caso haja o tratamento de dados pessoais de menores, esses dados pessoais deverão ser precedidos de autorização de seus representantes legais (representação / assistência), como forma de atender ao art. 14 e seguintes da LGPD.



11. ENCARREGADO DE DADOS



Caso você possua alguma dúvida ou esclarecimento em relação ao tratamento de seus dados pessoais, solicitamos que entre em contato conosco em nossos canais de atendimento e, com nosso Encarregado de Dados, Carlos Eduardo Costa Alves Carlos, preferencialmente, através do e-mail tratamentodedados@doutorfam.com.br.



12. ATUALIZAÇÃO DO AVISO DE PRIVACIDADE



Esse Aviso poderá ser revisado e atualizado, independentemente de aviso prévio, sempre que necessário para atender às novas necessidades da **Doutor Fam**, bem como para o cumprimento de normas e legislações setoriais aplicáveis à instituição. Caberá ao paciente e usuários em geral consultar este Aviso de tempos em tempos, a fim de verificar as modificações em seu conteúdo e se está de acordo com as alterações.

