

## AVISO DE PRIVACIDADE

Bem-vindo(a) ao Agora Consulta, plataforma tecnológica que fornece solução integrada abrangendo softwares avançados, equipamentos específicos e serviços de suporte, destinada a viabilizar os serviços de saúde oferecidos por nossos parceiros, tais como medicina, psicologia, nutrição e outros.

Para que possamos prestar nossos serviços de intermediação, realizamos tratamento de dados pessoais. Como reconhecemos a importância da sua privacidade, elaboramos este Aviso de Privacidade para que você Usuário (e o público em geral), entenda, no âmbito de nossa Plataforma: (i) como e em que medida realizamos o tratamento de dados pessoais enquanto Controladora; (ii) quais as medidas de segurança que aplicamos para manter estes dados protegidos e seguros; (iii) quais são os direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados; e (iv) o canal de contato para que você possa exercer estes direitos.

### PRINCIPAIS DEFINIÇÕES.

Embora muitos dos termos utilizados neste Aviso de privacidade (“Aviso”) sejam previstos na Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), para facilitar sua compreensão e leitura, apresentamos neste glossário os principais termos que utilizamos.

Ao ler os termos abaixo descritos, seja em letra maiúscula ou minúscula, no plural ou no singular, com ou sem negrito, eles devem ser interpretados da seguinte forma:

- a. Banco de Dados: conjunto estruturado de dados, inclusive dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- b. Bases Legais: os fundamentos jurídicos que legitimam, ou seja, possibilitam o tratamento dos dados pessoais;

- c. Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- d. Dados Pessoais Sensíveis: dados pessoais sobre a 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;
- e. Dados Pessoais: informações que identificam uma pessoa física, de forma direta - nome ou nº do CPF, por exemplo - ou indireta - como endereço ou dados financeiros;
- f. Nós: BFLD SERVICOS MEDICOS LTDA., pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº 44.914.155/0001-09;
- g. Operador: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;
- h. Plataforma ou Agora Consulta: ambiente digital (site) de titularidade da BFLD SERVICOS MEDICOS LTDA.;
- i. Aviso de Privacidade: este documento que trata sobre nossas práticas de privacidade e proteção de dados pessoais em relação à nossa Plataforma;
- j. Titular: pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

- k. 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;
- l. Usuário(a): pessoa que visita nossa Plataforma ou entra em contato.

Caso queira saber mais a respeito da Lei Geral de Proteção de Dados, pode acessá-la clicando [aqui](#). Se tiver alguma dúvida sobre algum conceito deste Aviso de Privacidade e queira saber mais a respeito, é possível entrar em contato conosco para sanar eventuais dúvidas por meio do e-mail [dpo@agoraconsulta.com.br](mailto:dpo@agoraconsulta.com.br).

## 1. TERMOS GERAIS

1.1 Geral. A BFLD SERVICOS MÉDICOS LTDA., pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF sob o nº 44.914.155/0001-09, com sede na Av. Paulista, 1754, SLJ 2, Ala C, Edifício Grande Avenida, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP: 01310-920, considera que o uso de dados pessoais é assunto de extrema importância e seriedade. Por esse motivo, este Aviso de Privacidade foi elaborado para comunicar as práticas relativas ao tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma, especialmente relacionados à coleta, utilização e processamento de informações que os(as) Usuários(as) nos fornecem.

1.2 Agentes de Tratamento. Para a execução dos serviços que você contratar em nossa Plataforma, trataremos dados pessoais como (i) **Controladora**: quando realizamos o tratamento dos dados pessoais de Usuários(as), conforme adiante apresentados; ou como (ii) **Operadora**: quando realizamos o

tratamento de dados pessoais por conta e ordem da respectiva Controladora vinculada.

**1.2.1** Nos casos em que nós formos a Controladora dos dados pessoais, o tratamento dos dados pessoais (uso, coleta, armazenamento, etc.) será realizado nos limites e de acordo com os propósitos dos negócios da Plataforma, todos descritos neste Aviso de Privacidade.

**1.2.2** Quando figurarmos como Operadora, o tratamento dos dados pessoais do titular será realizado sob as diretrizes, em nome e por conta e ordem da Controladora. Nestes casos, nós não utilizamos essas informações para outra finalidade que não a estipulada pela Controladora. Para maiores informações a respeito do tratamento realizado por estas Controladoras, você pode acessar a Política de Privacidade da empresa vinculada ao serviço ofertado. A empresa pode ser identificada pela logomarca informada na Plataforma. Caso tenha alguma dúvida, também é possível nos contatar para saná-la.

1.3 Autorização. Ao utilizar a Plataforma, o(a) Usuário(a) expressa estar de acordo com o tratamento de dados pessoais, conforme previsto neste Aviso. Caso você não concorde com as práticas e condições descritas neste Aviso de Privacidade, não poderá fazer uso da Plataforma.

1.4 Regulamentação. Nós atuamos de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos da Lei nº. 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”), da Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”) e demais normas que venham a ser aplicadas.

1.5 Contato DPO. Em caso de dúvidas ou sugestões sobre o Aviso de Privacidade da Plataforma, o(a) Usuário(a) poderá entrar em contato com o encarregado de proteção de dados pessoais (“DPO”), o Sr. João Vitor de Almeida Lima, pelo e-mail [dpo@agoraconsulta.com.br](mailto:dpo@agoraconsulta.com.br).

## **2. DADOS PESSOAIS TRATADOS – AGORA CONSULTA CONTROLADORA**

2.1 Fontes dos dados pessoais. Para que possamos prestar nossos serviços e cumprir determinações legais, o tratamento de dados pessoais é indispensável. Assim, podemos tratar os dados pessoais gerados durante o uso da Plataforma, tais como endereço IP e informações de dispositivo, ou a partir do contato que você estabelecer conosco, como por e-mails para esclarecimento de dúvidas.

2.2 Tratamento de Dados Pessoais. Em nossa operação, enquanto Controladora, podemos realizar o tratamento de Dados de Uso / Acesso, tais como endereço de IP ou outros identificadores exclusivos de dispositivo, ou nome e e-mail de contato, conforme aplicável.

## **3. FINALIDADE DE USO DOS DADOS PESSOAIS**

3.1 Utilização. Ao aderir às práticas de tratamento de dados pessoais previstas neste Aviso de Privacidade, os(as) Usuários(as) concordam que nós poderemos realizar o tratamento dos dados pessoais coletados no âmbito da Plataforma com o objetivo de:

- a. possibilitar que o conteúdo da Plataforma seja apresentado de forma adequada aos(às) Usuários(as); e
- b. ajudar a realizar melhorias de caráter geral na Plataforma.

3.2 Finalidade. Os dados pessoais por nós tratados no âmbito da Plataforma estão enquadrados nas seguintes finalidades e bases legais:

Dado Pessoal	Finalidade	Base Legal
Endereço de IP ou outros identificadores exclusivos de dispositivo, conforme aplicável.	Verificação de integridade; e Prevenção de fraudes.	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
Nome (opcional) e E-mail.	Resposta a solicitação do(a) Usuário(a).	Consentimento.

**3.2.1** Os dados pessoais tratados pelo Agora Consulta, enquanto Controladora de Dados, poderão ter como finalidade secundária o exercício de direitos, conforme o caso, em acordo com a legislação vigente.

#### 4. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

4.1 Compartilhamento. Nós não divulgamos ou compartilhamos com terceiros qualquer dado pessoal fornecido pelos(as) Usuários(as) através da Plataforma, exceto:

- a. Casos em que nós formos obrigados a divulgar ou partilhar os dados pessoais tratados a fim de cumprir ordem judicial, ou para efeitos de prevenção de fraude ou outros crimes, bem como em resposta à solicitação de informações apresentada por autoridade competente, se entendermos que a divulgação está de acordo ou é exigida conforme as leis, regulamentos ou procedimentos processuais aplicáveis;
- b. Para proteger os nossos direitos, bens ou segurança, inclusive da Plataforma e de nossos(as) Usuários(as);

- c. Com agentes da lei e/ou autoridades governamentais, se entendermos que suas ações são inconsistentes em relação às disposições em nossos termos de uso, ou para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança da Plataforma e de seus(suas) Usuários(as), ou de outros;
- d. Mediante ação própria do(a) Usuário(a);
- e. Nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de seus ativos, ou como parte de qualquer reorganização ou reestruturação do negócio, fusão, cisão ou incorporação, de modo que nós poderemos compartilhar as informações dos(as) Usuários(as) com terceiros que façam parte dos respectivos negócios, tomando as medidas necessárias para garantir que os direitos de privacidade continuem a ser protegidos, conforme este Aviso.

4.2 Subcontratados. Nós também compartilharemos dados pessoais com terceiros, subcontratados, para viabilizar as funcionalidades da Plataforma, como para a guarda e o backup das informações (para armazenar os dados em nuvem, por exemplo, nos servidores utilizados).

4.2.1 Estes subcontratados, de acordo com a LGPD, são operadores ou suboperadores dos dados pessoais que, por definição, devem tratar os dados pessoais de acordo com as finalidades previstas neste Aviso. Ou seja, os subcontratados não poderão utilizar seus dados pessoais de outras maneiras ou para fins distintos dos aqui previstos.

4.2.2 Sempre ao contratar com parceiros ou subcontratados, nós os analisamos cuidadosamente para identificar se os envolvidos no tratamento de

dados seguem os padrões de segurança que entendemos serem pertinentes para o tratamento das suas informações. Ademais, sempre que possível, nós estabelecemos cláusulas contratuais específicas para proteger a confidencialidade dos seus dados pessoais.

## **5. DIREITOS SOBRE OS DADOS PESSOAIS**

5.1 Acesso e Retificação de Dados Pessoais. O(a) Usuário(a) tem direito a acessar os seus dados pessoais tratados por nós, conforme determinado pela LGPD, contatando o Sr. João Vitor de Almeida Lima, Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, por meio do e-mail: dpo@agoraconsulta.com.br. O e-mail será respondido em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, no prazo de 15 (quinze) dias e poderá ser enviado por e-mail ou através de carta, de acordo com o previsto no artigo 9º da LGPD, de modo a assegurar os seguintes direitos:

- a. Acesso aos dados: direito de obter do controlador, mediante o requerimento, o acesso aos dados que estão sendo tratados.
- b. Anonimização, bloqueio ou eliminação: direito de anonimização, bloqueio ou eliminação de seus dados pessoais, quando desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade.
- c. Confirmação da existência de tratamento: direito de obter do controlador, em relação aos dados pessoais tratados, a qualquer momento, mediante o requerimento, a confirmação do tratamento.
- d. Correção: direito de obter do controlador, mediante requerimento, a correção dos dados que estejam incompletos, inexatos e desatualizados.

- e. Informação sobre compartilhamento: direito de ser informado com quais entidades públicas ou privadas o controlador realizou o tratamento.
- f. Oposição: direito de se opor ao tratamento realizado, nas hipóteses de descumprimento da LGPD.
- g. Peticionar contra o controlador, a ANPD ou órgão de defesa do consumidor: direito de peticionar (solicitar formalmente) em relação aos seus dados contra o controlador para autoridade nacional e organismos de defesa do consumidor.
- h. Portabilidade: direito à portabilidade dos seus dados pessoais para outro fornecedor de serviço, ou até mesmo de produto, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional (ANPD), sempre em observância aos segredos industriais e comerciais.
- i. Revisão de decisões automatizadas: direito de solicitar a revisão das decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado, que afetem os seus interesses como titular.
- j. Revogação do consentimento: direito de revogar o seu consentimento a qualquer momento mediante manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado.
- k. Informação sobre recusa de consentimento. Direito à informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.

5.2 Exceção à Solicitação de Exclusão. O(a) Usuário(a) tem direito de solicitar a exclusão dos seus dados pessoais armazenados na Plataforma, a qualquer momento, salvo nos casos em que houver obrigação legal ou decisão judicial para a manutenção do armazenamento dos dados, de acordo com o disposto nos artigos 18, VI e 16, I, ambos da LGPD.

**5.2.1** Nos casos em que figurarmos como Operadora, o contato e interação para exercício de direitos deverá ocorrer diretamente com a respectiva Controladora.

5.3 Incorreção de Informações. É responsabilidade do(a) Usuário(a) manter suas informações atualizadas, sendo certo que, no caso de incorreção, nós poderemos atualizá-las ou excluí-las, excetuando-se os casos de necessidade de manutenção para fins comerciais legítimos.

5.4 Medidas Necessárias de Proteção. Nós tomamos medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais dos(as) Usuários(as) e para protegê-los contra a perda, utilização indevida, acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizados.

## **6. NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÕES NO AVISO DE PRIVACIDADE**

6.1 Alterações no Aviso de privacidade. Nós podemos alterar este Aviso periodicamente. O uso das informações tratadas está sujeito ao Aviso de Privacidade em vigor.

## **7. RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

7.1 Armazenamento. A LGPD não estipula um prazo específico para retenção de dados pessoais. No entanto, determina que o armazenamento seja realizado em um prazo razoável. Assim, nós armazenaremos os dados dos(as) Usuários(as) durante o período em que o cadastro do(a) Usuário(a) estiver ativo.

7.2 Retenção. O armazenamento dos dados pessoais é feito por prazo considerado adequado com base na legislação brasileira aplicável, a saber:

- a. 6 (seis) meses para o registro das atividades da Plataforma, conforme previsto no art. 15 do Marco Civil da Internet; e
- b. 5 (cinco) anos para as informações referentes ao tratamento dos dados pessoais, por ser esse o prazo pelo qual nós podemos ser fiscalizados e/ou demandados judicialmente.

7.2.1 Nos casos em que é necessária a retenção, o(a) titular será informado(a) a respeito desta impossibilidade de exclusão, caso seja solicitado por ele(a), e não será utilizado para outras finalidades que não sejam as previstas neste tópico. Quando atuarmos na qualidade de Operadora dos dados pessoais, os critérios e prazos para exclusão são definidos pela Controladora.

7.2.2 Importante lembrar, porém, que em casos em que haja processo administrativo ou judicial ou atividade fiscalizatória ou, ainda, auditoria em curso, nós poderemos prorrogar o referido prazo até o término do procedimento em questão.

## **8. SEGURANÇA NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

8.1. Armazenamento. Os dados pessoais tratados na Plataforma são armazenados e trafegam de forma segura. Somente colaboradores autorizados por nós podem ter acesso aos seus dados pessoais, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade, sigilo profissional e rigoroso respeito à privacidade, nos termos deste Aviso e da regulação aplicável.

8.2. Segurança da informação. Os dados pessoais trafegam e são armazenados nos servidores da Amazon AWS. Todas as transações realizadas na Plataforma, inclusive às relativas à transferência e compartilhamento de informações com órgãos públicos são criptografadas, sujeitas a backup de dados, ferramentas de monitoramento, políticas de segurança e controles de acesso para colaboradores(as), sendo para tanto empregados softwares de segurança atualizados.

8.2.1. Tratamento internacional. Sendo certo que seus dados devem ser tratados em locais que estão em conformidade com a legislação brasileira (vide art. 33 da LGPD), informamos e garantimos que os operadores internacionais cumprem os requisitos dispostos no referido dispositivo legal.

8.3. Notificação. Se nós tomarmos conhecimento de qualquer violação à segurança própria ou da empresas de hospedagem que utilizamos, incluindo invasões, vazamentos de dados ou qualquer outro incidente de segurança da informação, nós notificaremos as autoridades competentes, os(as) Usuários(as) eventualmente afetados(as), acerca dessa violação e forneceremos o máximo de detalhes referente à natureza, extensão da violação e os dados comprometidos, em prazo razoável, de acordo com o disposto no artigo 48, § 1º, da LGPD.

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

9.1 Dúvidas ou sugestões. Em caso de dúvida ou sugestões sobre o Aviso de privacidade ou qualquer outra informação relacionada a este documento, o(a) Usuário(a) poderá requerer suporte por meio do e-mail [dpo@agoraconsulta.com.br](mailto:dpo@agoraconsulta.com.br).

9.2 Atendimento. Nosso atendimento tem como base o horário de Brasília (GMT-3). O nosso suporte tem como propósito não apenas resolver possíveis problemas de maneira rápida e eficiente, mas também buscar uma solução amigável.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Vigência. Os termos previstos neste Aviso de Privacidade entram em vigor no momento em que publicizado o documento na Plataforma ou em nossos canais oficiais.

10.2 Responsabilidade do(a) Usuário(a). Os(as) Usuários(as) serão responsáveis por nos indenizar por todos os custos e danos que possamos incorrer, como resultado da violação deste Aviso de Privacidade por si provocados.

10.3 Cookies. Nossa Plataforma não utiliza cookies.

10.4 Cooperação com Autoridades. Nós cooperamos plenamente com quaisquer autoridades públicas que venham a solicitar a divulgação da identidade ou localização de qualquer pessoa que tenha inserido qualquer

material na Plataforma que violem as Cláusulas dispostas neste Aviso de Privacidade.

10.5 Lei aplicável e jurisdição. O presente Aviso de Privacidade é regido pelas leis brasileiras, tendo como definido o foro da comarca da cidade de São Paulo/SP como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, devendo-se dar prioridade, sempre, às tentativas de resolução por conciliação ou mediação.

10.6 Limitação de Responsabilidade. Este Aviso de Privacidade aborda apenas o tratamento de dados pessoais realizado pelo Agora Consulta enquanto Controladora de Dados. Se o(a) Usuário(a) divulgar suas informações a *websites* de terceiros, regras diferentes podem ser aplicadas à utilização das suas informações.

Versão	Data	Atividade
1.0	23/05/2024	Emissão deste documento