

Política de Privacidade da Fisioser

A **Fisioser** em suas operações de negócios cotidianas faz uso de uma variedade de dados sobre indivíduos identificáveis, como:

- Funcionários atuais, passados e potenciais
- Clientes e Pacientes
- Usuários de suas Plataformas
- Fornecedores e Parceiros
- Outras partes interessadas

A **Fisioser** entende a importância fundamental da privacidade, proteção de dados e segurança. Nós levamos a sua privacidade a sério e estamos comprometidos em proteger seus dados pessoais.

Ao coletar e usar seus dados, a organização está sujeita a legislações que regulam como tais atividades podem ser realizadas e as salvaguardas que devem ser colocadas em prática para protegê-los. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do Brasil (LGPD) é uma das legislações mais significativas que afetam a forma como a **Fisioser** realiza suas atividades de tratamento de dados.

O objetivo desta política é definir e descrever os passos que a **Fisioser** segue para garantir que os requisitos da LGPD sejam cumpridos.

Esse controle se aplica a todos os sistemas, pessoas e processos que constituem os sistemas de informação da organização, incluindo sócios, diretores, funcionários, parceiros, fornecedores e outros terceiros que tenham acesso aos sistemas da **Fisioser**.

Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo e, se tratando de modificações atreladas a compartilhamento, finalidade e duração do tratamento dos dados pessoais do Titular, este será informado através das nossas redes sociais e Site de internet. Caso haja discordância das alterações, o Titular poderá revogar o consentimento fornecido, ficando impossibilitado de utilização dos serviços da **Fisioser**. A versão atualizada sempre estará publicada no site www.clinicafisioser.com.br

1. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- Bases legais São as alternativas que autorizam a Fisioser tratar dados pessoais:
 o consentimento do Titular, a necessidade de cumprir um contrato que temos
 com o Titular ou, por exemplo, cumprimento de uma obrigação legal.
- Consentimento É a opção que autoriza o Tratamento de Dados Pessoais com base na manifestação livre, informada e inequívoca do Titular ao concordar com o Tratamento de seus Dados Pessoais para uma finalidade específica, informada por nós.
- Interesse Legítimo da Fisioser É outra hipótese que permite que o tratamento de Dados Pessoais, sempre que o uso desses Dados seja necessário ao atendimento de interesses legítimos nossos, como no contexto de atendimento, no qual pode ser necessário que o Titular (você) forneça algumas confirmações de seus Dados Pessoais para que possamos ter certeza de que estamos falando com você mesmo e de que não se trata de uma fraude. A LGPD define que os interesses só serão considerados legítimos se a forma de uso dos seus Dados não for contrária à legislação brasileira e, desde que seja dada efetiva transparência de tais usos, bem como sejam respeitados os direitos do Titular.
- Dado Pessoal É o dado relativo a uma pessoa física, que seja capaz de identificar a pessoa ou tornar possível a sua identificação. São exemplos de Dados Pessoais que permitem a identificação do Titular: Nome, CPF, RG, endereço, celular, email, etc.
- Dado Sensível É qualquer informação sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico quando vinculado a uma pessoa natural.
- Encarregado É o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO), que atua como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares dos Dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando o assunto é a proteção dos seus Dados Pessoais.
- Plataformas São o site e os aplicativos de titularidade da **Fisioser**.
- Titular dos Dados É a pessoa física a quem os Dados Pessoais se referem. Seja na condição de colaborador, cliente, paciente, parceiro ou usuário das nossas plataformas.
- Tratamentos São os usos que nós fazemos dos Dados Pessoais, incluindo, mas não limitando, às seguintes atividades: coleta, armazenamento, consulta, uso, compartilhamento, transmissão, classificação, exclusão, inativação, enriquecimento e avaliação destes.
- LGPD É a Lei 13.709/2018, Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais.

2. FONTES DE DADOS PESSOAIS

Os Dados podem ser coletados diretamente, por meio de formulários que o Titular preenche, por meio de contratos firmados conosco, por meio da utilização e interação com os nossos Produtos, Negócios e Experiências, tanto on-line como off-line, nos eventos, e/ou de forma automática, por meio de Cookies ou Tecnologias similares relacionadas às Plataformas.

A Fisioser coleta dados pessoais:

- Que o Titular nos fornece por meio de cadastro em Plataformas além de outras interações que tem conosco.
- Quando o Titular entra em contato conosco ativamente, como por meio de nossos serviços de atendimento, seja presencial, por telefone ou e-mail.
- Automaticamente, por meio de Cookies, alguns Dados relativos à navegação e ao dispositivo utilizado para acessar as Plataformas.
- Na relação com nossos funcionários, fornecedores e parceiros.

3. TIPOS DE DADOS PESSOAIS COLETADOS

Os tipos de Dados Pessoais e a forma como nós os coletamos depende de como o Titular se relaciona com a **Fisioser** e por quê. Por exemplo, os Dados Pessoais coletados serão diferentes caso você seja nosso cliente, colaborador ou parceiro de negócio ou utilize os canais de "contato" disponível em nosso site.

Os dados pessoais que podem ser coletados pela **Fisioser** são nome, CPF, RG, endereço, e-mail, telefone e IP do dispositivo e histórico médico.

4. UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS COLETADOS

A **Fisioser** utiliza os dados pessoais para:

- Execução de contrato.
- Prestação de nossos serviços de assistência à saúde.
- Cadastrar o Titular em diferentes Plataformas.
- Manter Cadastro atualizado.
- Avaliar candidatura do Titular para vagas e oportunidades de trabalho.
- Realizar análises e pesquisas estatísticas.
- Responder solicitações do Titular.
- Resguardar direitos da própria Fisioser e manter a segurança dos nossos Produtos, Negócios e Experiências.
- Proteger o Titular e nós mesmos contra fraudes, incluindo a troca de

informações com outras empresas e organizações.

- Investigar fraudes ou de alterações indevidas nos sistemas e nos seus cadastros.
- Estar em conformidade com as solicitações dos tribunais, autoridades policiais, órgãos normativos e outras instituições públicas e autoridades governamentais, inclusive onde elas estão fora do seu país de residência.
- O exercício dos direitos da **Fisioser** e para se defender de eventuais ações judiciais, bem como para o cumprimento de qualquer legislação ou regulamento aplicável à **Fisioser** ou terceiros com quem trabalhamos.

Quando for preciso fornecer ao Titular informações adicionais sobre como seus Dados Pessoais são usados em relação a determinados serviços forneceremos avisos de privacidade separados ou adicionais.

5. FUNDAMENTOS JURÍDICO PARA O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAL

Ao utilizar nossos serviços o Titular está de acordo com a presente Política de Privacidade.

O Titular tem o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento, não comprometendo a licitude do tratamento de seus dados pessoais antes da retirada.

O consentimento dos relativamente ou absolutamente incapazes, especialmente de crianças menores de 16 (dezesseis) anos, apenas poderá ser feito, respectivamente, se devidamente assistidos ou representados.

O tratamento de dados pessoais sem o consentimento do Titular apenas será realizado em razão de interesse legítimo ou para as hipóteses previstas em lei, ou seja, dentre outras, as seguintes:

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o Titular, a seu pedido;
- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
- Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do Titular dos dados que exijam a proteção dos dados pessoais;
- Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

6. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS COM TERCEIROS

Em algumas situações utilizamos serviços de empresas especializadas.

Sendo assim, podemos compartilhar seus Dados Pessoais com essas empresas, buscando preservar ao máximo a sua privacidade e, sempre que possível, de forma anonimizada e criptografada.

Em que situações iremos compartilhar seus Dados Pessoais:

- Fornecedores e Parceiros: contamos com fornecedores que podem tratar Dados Pessoais que coletamos. Sempre avaliamos criteriosamente nossos fornecedores e firmamos com eles obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de Dados Pessoais, com o objetivo de mitigar riscos para o Titular de Dados. Entre estes fornecedores, estão os que atuam nos seguintes ramos: contabilidade, hospedagem de dados, desenvolvimento e suporte de informática, segurança pessoal e patrimonial, análises consultivas, auditoria, prestadores de serviços de saúde e prestadores de benefícios aos nossos funcionários;
- Terceiros para o qual a Fisioser deva uma satisfação ou tenha autorização para divulgação de informações por lei (exemplo: órgãos governamentais, poder judiciário e outras autoridades públicas);
- Terceiros que necessitem dos dados para proteger os direitos da Fisioser;
- Qualquer pessoa física ou jurídica para o qual o Titular solicite a portabilidade de seus dados.
- Ocasionalmente poderemos compartilhar dados com terceiros não indicados nesta Política de Privacidade, o que dependerá de prévio e expresso consentimento do Titular de dados.

7. TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS INTERNACIONAL

Mesmo nossa rede lógica tendo sede no Brasil e os nossos Produtos, Negócios e Experiências sejam destinados às pessoas localizadas no Brasil, aplicando-se, assim, as leis brasileiras relacionadas à proteção de Dados Pessoais, os Dados Pessoais que coletamos podem ser transferidos para outros países. Essa transferência ocorre por conta de alguns dos nossos fornecedores, que podem estar localizados nesses países.

Essas transferências envolvem apenas empresas que demonstrem estar em conformidade com as leis aplicáveis, e mantenham um nível de compliance semelhante ou até mesmo mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira aplicável.

Caso tenha qualquer dúvida em relação a quais são essas empresas, entre em contato por meio dos nossos canais de atendimento.

8. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A **Fisioser** utiliza tecnologias e procedimentos adequados para proteger os dados pessoais, incluindo proteção administrativas, técnicas e físicas, de acordo com o nível de risco e o serviço fornecido, de forma que a segurança da informação e gerenciamento de riscos estejam alinhados com as previsões legais, requisitos regulatórios, mudanças de tecnologia, dentre outros fatores relevantes que possam influenciar na forma de proteger os dados pessoais.

A **Fisioser** emprega todos os esforços razoáveis de mercado para garantir a segurança de seus sistemas e dos dados coletados, utilizando provedores de Internet e servidores de bancos de dados e armazenamento altamente qualificados e conceituados, além de certificados de segurança (SSL) e software de proteção contra acesso não autorizado aos sistemas, bem como métodos padrões para criptografar, pseudonimizar e anonimizar os dados coletados. Além disso, a **Fisioser** permite o acesso aos locais onde são armazenados os dados somente às pessoas previamente autorizadas, exigindo sigilo absoluto sobre os dados coletados.

A presente Política representa o esforço da **Fisioser** em resguardar as informações do Titular. No entanto, em razão da própria natureza da Internet, não é possível garantir que terceiros mal-intencionados não logrem sucesso em acessar indevidamente as informações armazenadas, razão pela qual, caso isso ocorra, a **Fisioser** se responsabilizará nos limites previstos em Lei.

A **Fisioser**, em prazo razoável a ser definido pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, deverá comunicar a própria ANPD e ao Titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante.

9. PRAZO DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A **Fisioser** possui uma política de retenção e registros corporativos que é baseada em um esquema de classificação que consiste em funções comerciais, classes de registro e tipos de registro, calculando o período de retenção dos dados pessoais de acordo com os seguintes critérios:

- Período necessário para cumprir o propósito da coleta;
- Quando o Titular ou terceiro que concedeu acesso aos serviços da Fisioser deixar de utilizar estes serviços ou solicitar a revogação do consentimento;
- O tempo necessário para demonstrar o cumprimento dos deveres e obrigações da Fisioser;
- O período necessário previsto em Lei, regulamentações, decisões judiciais, etc;
- Determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

10. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS

Conforme Lei Geral de Proteção de Dados brasileira, o Titular terá os seguintes direitos quanto ao tratamento de seus dados pessoais:

- Direito de Confirmação: o Titular poderá confirmar se a Fisioser realiza o tratamento de algum dado pessoal seu;
- Direito de Acesso: o Titular poderá fazer uma solicitação por escrito para obter detalhes de como suas informações estão sendo utilizadas, bem como de ter uma cópia das referidas informações;
- Direito a Correção: o Titular poderá corrigir ou remover eventuais dados seus que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Direito de Anonimização, bloqueio ou eliminação: o Titular poderá solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessário, excessivos ou tratados em desconformidade com as finalidades a qual deu consentimento;
- Direito de Exclusão: o Titular poderá solicitar a exclusão de alguns dados, exceto aqueles em que a Lei autorize a sua conservação;
- Direito de Informação: O Titular poderá solicitar informações das entidades públicas e privadas com as quais a Fisioser realizou o uso compartilhado de seus dados, bem como das consequências caso opte por não consentir na coleta e tratamento de seus dados pessoais;
- Direito a Restrição de Processamento: O Titular poderá restringir o uso de determinados dados;
- Direito de Recusar Marketing: O Titular, poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de recebimento de propagandas e outros materiais pelo próprio link disponibilizado no e-mail marketing enviado.
- Direito de Portabilidade: O Titular poderá solicitar que seus dados pessoais sejam transferidos a si próprios ou terceiros, salvo aqueles que já tenham sido anonimizados pela **Fisioser**.
- Direito de Revogação do Consentimento: O Titular poderá cancelar qualquer consentimento concedido de maneira prévia à Fisioser para utilizar seus dados pessoais. O Titular tem ciência que o cancelamento não afetará a utilização ou compartilhamento dos dados realizados anteriormente ao pedido de revogação do consentimento.

Os direitos previstos neste capítulo não são absolutos, devendo o Titular, sempre que quiser exercê-los, enviar um e-mail para contato@clinicafisioser.com.br.

A **Fisioser** se compromete em atender a tais solicitações o mais breve possível e sem custo para o Titular, limitando-se ao prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da solicitação, a menos que um período mais longo para responder seja necessário em virtude da complexidade, razões de fato ou de direito, oportunidade na

qual o Titular será comunicado. A **Fisioser** comunicará de maneira imediata aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados do Titular sobre a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento.

11. COOKIES

A **Fisioser** e seus fornecedores terceirizados utilizam cookies e outras tecnologias semelhantes para armazenar e gerenciar as preferências do Titular, habilitar conteúdos e coletar dados analíticos e de utilização, por exemplo. O uso de cookies e outras tecnologias de rastreamento é um padrão em sites e aplicativos, através do qual são coletadas informações sobre as atividades do Titular em aplicativos, sites ou outros serviços.

Cookies são ferramentas essenciais na navegação online. Consistem em arquivos que identificam a interação entre você, nosso Site e anúncios, e que são transferidos para o seu equipamento (computador, tablet ou smartphone) visando otimizar e personalizar a sua experiência de navegação.

Abaixo listamos os diferentes tipos de cookies que podem ser utilizados no Site da **Fisioser**.

- Cookies essenciais: são necessários para o funcionamento do Site e prestação dos serviços a você. Sem estes cookies, o Site não funcionaria tão bem como nós gostaríamos e poderíamos não ser capazes de fornecer determinados serviços ou recursos a ele associado.
- Cookies de preferências: coletam informações sobre suas escolhas e preferências, permitindo que o nosso Site se lembre do idioma, localização, dispositivo utilizado ou outras configurações, para que sua experiência seja personalizada de acordo com essas preferências.
- Cookies analíticos: coletam informações sobre a utilização do Site, permitindonos aperfeiçoar o seu funcionamento. Mostram, por exemplo, quais são as
 páginas mais visitadas no Site, ajudam-nos a registar quaisquer dificuldades que
 os usuários sintam na navegação e mostram-nos se a nossa publicidade é eficaz
 ou não. Isso nos possibilita ver os padrões de uso do Site de forma anônima e
 agregada.

 Cookies de publicidade: são utilizados para fins de marketing, permitindo o direcionamento dos anúncios que aparecem para você com base nos seus interesses. O objetivo é tornar o conteúdo publicitário mais relevante para você, melhorar os relatórios sobre o desempenho da campanha e evitar a exibição de anúncios que você já viu.

A qualquer momento, o Titular poderá revogar seu consentimento quanto aos cookies alterando suas preferências diretamente no Site da **Fisioser**.

12. ENDEREÇO FÍSICO E INFORMAÇÕES DE CONTATO

A marca **Fisioser** pertence a Fisioser – Serviço Especializado de Reabilitação e Fisioterapia Ltda., CNPJ/MF nº 82.143.264/0001-69. Caso o Titular tenha qualquer dúvida, comentário, reclamações ou sugestões relacionadas à Proteção de Dados e esta Política de Privacidade, recomendamos que entre em contato no endereço: Rua Adriano Schondermank, 378 - Costa e Silva, Joinville - SC, 89217-400, fone (47) 3433-3043 ou através do e-mail contato@clinicafisioser.com.br

3. LEGISLAÇÃO E FORO

Essa Política será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros países, sendo competente o Foro da cidade de Joinville-SC para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento. O Titular consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renúncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.