

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Aviso de Privacidade do Site — Versão 4.0

Bem-vindo(a) à Agora Consulta. Somos uma empresa de tecnologia que fornece solução integrada softwares, equipamentos e serviços de suporte para serviços de saúde e bem-estar.

Como reconhecemos a importância da sua privacidade, elaboramos esta Política de Privacidade (também denominada “Aviso de Privacidade” ou “Aviso”) para que você, Usuário(a), e o público em geral compreenda, no âmbito do nosso Site: (i) como e em que medida realizamos o tratamento de dados pessoais; (ii) quais medidas de segurança aplicamos para mantê-los protegidos; (iii) quais são os direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados; e (iv) o canal de contato para o exercício desses direitos.

Principais Definições

Embora muitos dos termos utilizados sejam previstos na Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”), apresentamos abaixo os principais conceitos. Os termos devem ser interpretados conforme indicado, no singular ou plural, com ou sem maiúsculas:

- **Bases Legais:** os fundamentos jurídicos que legitimam o tratamento dos dados pessoais.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Dados Pessoais:** informações que identificam uma pessoa física, de forma direta (nome, CPF) ou indireta (endereço, dados financeiros).
- **Dados Pessoais Sensíveis:** dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico vinculado a pessoa natural.
- **Nós / Agora Consulta:** BFLD SERVIÇOS MÉDICOS LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 44.914.155/0001-09.
- **Operador:** pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.
- **Site:** sítio eletrônico de titularidade da BFLD Serviços Médicos LTDA., acessível em <https://agoraconsulta.com.br/>.
- **Titular / Usuário(a):** pessoa física a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento.
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais (coleta, uso, acesso, armazenamento, eliminação, compartilhamento, entre outras).

Para conhecer a LGPD na íntegra, acesse a Lei nº 13.709/2018 no portal do Planalto. Dúvidas sobre conceitos deste Aviso podem ser encaminhadas a dpo@agoraconsulta.com.br.

1. Termos Gerais

1.1. Geral. Somos a BFLD SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. (“Agora Consulta”), 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. Este Aviso comunica as práticas de tratamento de dados pessoais que realizamos como Controladora no âmbito do nosso Site, em especial quanto à coleta, utilização e processamento das informações que os(as) Usuários(as) nos fornecem.

1.2. Transparência. Ao utilizar nosso Site ou nos contatar, o(a) Usuário(a) declara estar ciente do tratamento de dados pessoais previsto neste Aviso.

1.3. Regulamentação. Atuamos de acordo com a legislação brasileira, em especial a Lei nº 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”), a Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”) e demais normas aplicáveis.

1.4. Contato do Encarregado (DPO). Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este Aviso, o(a) Usuário(a) poderá contatar o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (“DPO”), Sr. Mateus Costa de Mattos, pelo e-mail dpo@agoraconsulta.com.br.

2. Tratamento de Dados Pessoais

2.1. Tratamento. Os dados pessoais tratados no âmbito do Site enquadram-se nas seguintes finalidades e bases legais:

Dado Pessoal	Finalidade	Base Legal (LGPD)
Endereço de IP ou outros identificadores de dispositivo, conforme aplicável	Verificação de integridade e prevenção de fraudes	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II)
Nome (opcional) e e-mail	Resposta a solicitação do(a) Usuário(a)	Legítimo interesse (art. 7º, IX)

2.2. Finalidade Secundária. Os dados tratados poderão ter como finalidade secundária o exercício regular de direitos, inclusive a defesa em processos judiciais, arbitrais ou administrativos, conforme a legislação vigente.

3. Compartilhamento dos Dados Pessoais

3.1. Compartilhamento. Não divulgamos nem compartilhamos com terceiros os dados pessoais fornecidos pelos(as) Usuários(as) por meio do Site ou de contato, exceto: para cumprir ordem judicial ou solicitação de autoridade competente, ou para prevenção de fraude e outros crimes; para proteger nossos direitos, bens ou segurança, do Site e dos(as) Usuários(as); junto a autoridades, quando entendermos haver inconsistência com nossos Termos de Uso ou risco à segurança; mediante ação própria do(a) Usuário(a); e em casos de venda, reorganização, fusão, cisão ou incorporação do negócio, sempre adotando medidas para preservar a proteção dos dados conforme este Aviso.

3.2. Subcontratados. Compartilhamos dados pessoais com terceiros subcontratados estritamente para viabilizar as funcionalidades do Site e o contato por e-mail. O Site (<https://agoraconsulta.com.br/>) é hospedado em infraestrutura de computação em nuvem contratada pela Agora Consulta, e as mensagens de contato são processadas por provedor de e-mail corporativo.

3.2.1. Estes subcontratados, na forma da LGPD, atuam como operadores ou suboperadores e devem tratar os dados pessoais exclusivamente conforme as finalidades definidas pela Controladora, sendo-lhes vedado o uso para fins diversos dos previstos neste Aviso.

3.2.2. Ao contratar parceiros ou subcontratados, avaliamos seus padrões de segurança e, sempre que possível, estabelecemos cláusulas contratuais específicas para proteger a confidencialidade dos dados pessoais.

4. Direitos sobre os Dados Pessoais

4.1. Exercício de Direitos. O(a) Usuário(a) pode exercer seus direitos contatando o Encarregado de Proteção de Dados, Sr. Mateus Costa de Mattos, pelo e-mail dpo@agoraconsulta.com.br. As solicitações são respondidas em horário comercial (segunda a sexta), no prazo de 15 (quinze) dias, nos termos do art. 9º e do art. 19, II, da LGPD, assegurando-se:

- Acesso aos dados tratados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- Confirmação da existência de tratamento;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Informação sobre as entidades com as quais houve compartilhamento;
- Oposição ao tratamento em caso de descumprimento da LGPD;
- Petição perante o controlador, a ANPD ou órgãos de defesa do consumidor;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor, observados os segredos comercial e industrial;
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado;
- Revogação do consentimento, a qualquer tempo, por procedimento gratuito e facilitado;
- Informação sobre a possibilidade de não consentir e as consequências da negativa.

4.2. Exceção à Exclusão. O(a) Usuário(a) pode solicitar a exclusão de seus dados a qualquer tempo, salvo nas hipóteses de obrigação legal ou decisão judicial que imponham sua manutenção (arts. 18, VI, e 16, I, da LGPD).

4.3. Atualização de Informações. É responsabilidade do(a) Usuário(a) manter suas informações atualizadas; em caso de incorreção, poderemos atualizá-las ou excluí-las, ressalvada a manutenção para fins legítimos.

4.4. Medidas de Proteção. Adotamos medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra perda, uso indevido e acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizados.

5. Notificação de Modificações no Aviso

5.1. Alterações. Este Aviso pode ser alterado periodicamente. O uso das informações tratadas sujeita-se ao Aviso de Privacidade em vigor publicado no Site.

6. Retenção e Armazenamento dos Dados

6.1. Armazenamento. A LGPD não fixa prazo específico de retenção, exigindo prazo razoável. Armazenamos os dados durante o período em que mantivermos relação com o(a) Usuário(a).

6.2. Retenção. O armazenamento observa a legislação aplicável, a saber: (i) 6 (seis) meses para os registros de acesso à aplicação, conforme o art. 15 do Marco Civil da Internet; e (ii) 5 (cinco) anos para as informações relativas ao tratamento, por ser o prazo em que podemos ser fiscalizados ou demandados judicialmente.

6.2.1. Quando a retenção for necessária, o(a) Titular será informado(a) da impossibilidade de exclusão, e os dados não serão utilizados para finalidades diversas das aqui previstas.

6.2.2. Havendo processo administrativo ou judicial, atividade fiscalizatória ou auditoria em curso, os prazos poderão ser prorrogados até o término do procedimento.

7. Segurança no Tratamento dos Dados

7.1. Armazenamento. Os dados pessoais tratados no Site são armazenados e trafegam de forma segura. Apenas colaboradores autorizados têm acesso, sujeitos a deveres de confidencialidade, sigilo profissional e respeito à privacidade.

7.2. Segurança da Informação. As transações realizadas no Site são criptografadas em trânsito e em repouso, sujeitas a rotinas de backup, monitoramento, políticas de segurança e controles de acesso, com emprego de softwares de segurança atualizados.

7.3. Tratamento e Armazenamento. Os dados tratados no âmbito do Site são armazenados em infraestrutura localizada no Brasil. Eventual transferência internacional observa os requisitos do art. 33 da LGPD, garantindo-se que os operadores internacionais cumpram o referido dispositivo.

7.4. Notificação de Incidentes. Tomando conhecimento de violação de segurança (invasões, vazamentos ou outros incidentes), notificaremos as autoridades competentes e os(as) Usuários(as) eventualmente afetados(as), com o máximo de detalhes sobre a natureza e a extensão do incidente, em prazo razoável, conforme o art. 48, § 1º, da LGPD.

8. Canais de Atendimento

8.1. Dúvidas ou Sugestões. Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este Aviso, o(a) Usuário(a) poderá solicitar suporte pelo e-mail dpo@agoraconsulta.com.br.

8.2. Atendimento. Nosso atendimento observa o horário de Brasília (GMT-3), buscando resolver as questões de forma rápida, eficiente e amigável.

9. Disposições Gerais

9.1. Vigência. Os termos deste Aviso entram em vigor a partir de sua publicação no Site.

9.2. Responsabilidade do(a) Usuário(a). O(a) Usuário(a) responde por custos e danos decorrentes da violação deste Aviso por si provocada.

9.3. Cookies. Nosso Site não utiliza cookies.

9.4. Lei Aplicável e Foro. Este Aviso é regido pelas leis brasileiras, elegendo-se o foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir controvérsias, priorizando-se sempre a conciliação ou mediação.

9.5. Limitação. Este Aviso trata apenas do tratamento de dados pessoais realizado pela Agora Consulta na qualidade de Controladora no âmbito do Site. O acesso a websites de terceiros pode sujeitar o(a) Usuário(a) a outras regras de privacidade.

Controle de Versão

Versão	Data	Atividade
1.0	23/05/2024	Emissão deste documento.
2.0	05/07/2024	Revisão. Inseridos novos fluxos de dados pessoais.
3.0	01/04/2025	Revisão. Base legal do tratamento por contato alterada de consentimento para legítimo interesse; ajustes menores.
4.0	19/06/2026	Atualização do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) para Mateus Costa de Mattos; revisão geral de redação.