


POLÍTICA DE PRIVACIDADE

**Última atualização em:
Abril/2022**

SORRICLÍNICA - CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA.

 (51) 3563-3366 | 98400.3750

 sorrclinica.com.br

 privacidade@sorrclinica.com.br

 Av. Presidente Lucena, 3570, Sala 01 | Centro | Ivoti | RS | CEP 93900-000

A **SorriClínica - Clínica Odontológica Ltda. ('SorriClínica' e/ou 'Clínica')**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 17.679.843/0001-69, estabelecida na Av. Presidente Lucena, 3570, Sala 01, Bairro Centro, na cidade de Ivoti, CEP 93.900-000, no Estado do Rio Grande do Sul, está comprometida em resguardar e respeitar a sua privacidade, bem como proteger os seus dados pessoais¹.

¹ **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável (Art. 5º, I, da Lei n.º 13.709/2018);

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 (Art. 5º, II, da Lei n.º 13.709/2018).

Para oferecer nossos serviços e estabelecer uma comunicação com você, a SorriClínica recolhe somente os dados e as informações que são necessários para as finalidades divulgadas e nossa Política de Privacidade esclarece como coletamos, tratamos e protegemos os seus dados quando você entra em contato conosco pelos nossos canais de comunicação, agenda uma consulta e/ou mantém relação contratual com a Clínica.

Aqui esclarecemos como você é impactado por nossas comunicações e ações, bem como dispomos sobre os seus direitos de privacidade. Em caso de dúvidas, você pode ainda entrar em contato conosco pelo e-mail: privacidade@sorriclinica.com.br.

Com o intuito de facilitar a compreensão de nossa Política, dividimos da seguinte forma:



Objetivo da política



Por que precisamos dos seus dados?



Dados coletados



Como seus dados são coletados



Dados de crianças e adolescentes



Dados pessoais sensíveis



Uso de dados



Compartilhamento



Onde armazenamos



Tempo de armazenamento



Cookies



Marketing



Cuidados e segurança



Resguardo e proteção dos nossos direitos



Seus direitos



Alterações na Política de Privacidade



Canais de contato



Objetivo da política

O objetivo desta “Política” é demonstrar de forma transparente o nosso compromisso com a proteção de seus dados, expondo a forma como: 1) *coletamos*; 2) *utilizamos*; 3) *divulgamos*; 4) *compartilhamos*; 5) *armazenamos*; e 6) *garantimos a segurança de seus dados*, de acordo com as diretrizes legais.

Explicaremos seus direitos nesta ‘Política’, com a indicação dos canais para falar conosco.

Essa **Política de Privacidade** poderá ser modificada a qualquer momento, visando o cumprimento às normas aplicáveis. Recomenda-se a leitura periódica quando visitar nossa Clínica e/ou mediante acesso ao site: <https://www.sorriclinica.com.br>.



Por que precisamos dos seus dados?

Para que possamos estruturar, desenvolver, oferecer, melhorar, aprimorar os nossos serviços, precisamos manter as mais diversas relações, sejam com pacientes, contratados, prestadores de serviços, empregados, parceiros e outros.

Essas relações podem permear em vários processos e em etapas distintas, tais como pedido de esclarecimento quanto aos nossos serviços, agendamento de consultas e efetiva contratação. Para tanto, está estabelecido que todos os dados tratados se limitam ao que é estritamente necessário para cada atividade de tratamento, encontrando-se o tratamento de Dados Pessoais realizado pela SorriClínica amparado nas bases legais, sobretudo naquelas relações que carecem de consentimento do Titular.

Divulgamos nossos canais de contato, que podem ser, mas não se limitam ao nosso endereço, correio eletrônico, telefone, aplicativo de comunicação (WhatsApp) e website, para que possamos interagir com você e alcançarmos os objetivos recíprocos, prestando serviço personalizado e de qualidade. Para tanto, são necessários certos Dados Pessoais como, por exemplo, seu nome, telefone e e-mail para agendarmos uma consulta, esclarecermos as suas dúvidas, enviarmos resultados de raio-x, emitirmos a Nota Fiscal quando você contratada os nossos serviços. A informação quanto ao *sexo* do paciente se presta ao apoio e promoção dos serviços prestados pela Clínica e em respeito à dignidade humana, tendo por base legal o legítimo interesse do Controlador, para enviar mensagens/correspondências personalizadas com o pronome de tratamento adequado ao paciente e para realizar, internamente, estudos estatísticos para melhor direcionar / aprimorar os serviços oferecidos.

Apenas coletamos e utilizamos os dados pessoais essenciais para desenvolvimento das nossas finalidades e essa Política de Privacidade serve para demonstrar como tratamos e protegemos seus dados, em respeito à sua privacidade e atendimento às normas legais da legislação brasileira, em especial a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD).





Dados coletados

A SorriClínica coleta somente os dados necessários e de acordo com as finalidades informadas nesta Política de Privacidade, imprescindíveis para o exercício de nossa atividade profissional. Assim, exemplificamos a você os Dados Pessoais que podemos recolher:

Se você é	Dados Pessoais
Interessado na prestação de nossos serviços	nome, e-mail e telefone;
Nosso paciente	nome completo, e-mail, telefone, data de nascimento, endereço, CPF, RG, sexo, dados clínicos etc. Caso você seja de menor de idade, são tratados também os dados pessoais do responsável legal, limitados à finalidade de representação.
Candidato à uma de nossas vagas de emprego:	nome completo, e-mail e telefone e dados do seu currículo;
Funcionário (atual ou ex-funcionário)	nome completo, e-mail, telefone, CTPS, RG, CPF, endereço, cargo, função e natureza dos serviços prestados, valor de salário, dados bancários, certidão de casamento e dependentes, estado civil, PIS, assinatura, entre outros necessários a contratação.
Visitante de nosso site	localização, tipo de navegador, tempo de visita, páginas visitadas e endereço IP, sem identificação da titularidade de tais dados.
Prestador de serviço e/ou terceiro contratado	nome completo, e-mail, telefone, CPF / CNPJ, endereço/sede, entre outros dados restritos e pertinentes à relação firmada.

Em razão de prestarmos serviços voltados à saúde do indivíduo, a SorriClínica também está sujeita ao cumprimento das exigências de outras normas legais, em especial, mas não se limitando, àquelas determinadas pelo Conselho Federal de Odontologia e pelo Conselho Regional de Odontologia (RS). Assim, para o pleno exercício de suas atividades, a SorriClínica está sempre atenta e atualizada quanto aos normativos técnicos e legais que também dispõem de requisitos de ordem qualitativa dos Dados Pessoais dos pacientes, forma e tempo de guarda, armazenamento e manuseio dos prontuários, sejam eles físicos ou digitais.



Como seus dados são coletados

Nós utilizamos diferentes meios para coletar dados, tais como:

Interações diretas com você: Você pode nos fornecer a sua identidade e contato ao preencher formulário na nossa website ou ao entrar em contato conosco através de nossos canais de comunicação: telefone, e-mail, mensagem por aplicativo (WhatsApp) ou outros meios porventura adotados pela Clínica. Isso inclui Dados Pessoais fornecidos quando:

- você solicita um esclarecimento;
- você agenda uma consulta;
- você contrata nossos serviços;
- você fornece seu currículo para participar de um processo seletivo;
- você manda uma mensagem através do nosso site;
- você interage em nossas redes sociais;
- você possui relação de trabalho conosco;
- você presta serviços para a Clínica.

Acesso ao site: quando você visita o nosso site, pode ser inserido um “cookie” no navegador através do *Google Analytics*, com o intuito de saber o perfil do público interessado e assim, com base em estudos estatísticos, aprimorar a oferta de nossos serviços. Para tanto, sem identificar a titularidade dos dados, são recolhidas informações como a localização, tipo de navegador, tempo de visita, páginas visitadas e endereço IP.



Dados de crianças e adolescentes

Os Dados Pessoais de pacientes menores de 18 (dezoito) anos de idade são tratados observando o melhor interesse da criança ou adolescente, mediante consentimento específico e expresso por, ao menos, um dos pais e/ou responsáveis legais.



Dados pessoais sensíveis

Os dados pessoais sensíveis, segundo a LGPD, são aqueles *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 (Art., 5º, II, LGPD).*

Para que a SorriClínica possa exercer regularmente suas atividades e prestar os devidos serviços na área da saúde é imprescindível o tratamento de dados sensíveis, em especial àqueles constantes na Ficha de Anamnese, predeterminados e exigidos pelas autoridades competentes.

A SorriClínica realiza o tratamento desses dados pessoais sensíveis em estrita consonância com as exigências legais das entidades de classe da odontologia e respeitando os preceitos da LGPD, bem como observando as medidas de segurança física e digital adequadas.



Uso de dados

A SorriClínica não comercializa, divulga e ou compartilha os dados de sua base para outros fins que não sejam para as finalidades aqui descritas e/ou expressamente informada ao Titular quando da necessidade / interesse no compartilhamento.

A veracidade dos dados fornecidos pelo titular é de sua exclusiva responsabilidade, sendo que a deficiência ou falta do preenchimento destes poderá prejudicar a própria finalidade para o qual se destina, ressalvada a possibilidade de correção e atualização das informações por meio dos canais disponibilizados nesta “Política”.



Compartilhamento

Na consecução de nossas finalidades, podemos operar em conjunto de outras organizações, conforme rol **exemplificativo** abaixo. Desta forma, somente aos casos estritamente necessários, nos reservamos o direito de compartilhar suas informações, bem como informamos que adotamos mecanismos para preservar a sua privacidade e a integridade de seus Dados Pessoais:

- Administradoras de cartão de crédito;
- Prestadores de serviços protéticos e/ou outros relacionados aos serviços prestados pela Clínica;
- Empresas contratadas para garantir o funcionamento do site;
- Empresas contratadas para prestar serviços de gestão da base de dados;
- Empresas contratadas para realizar campanhas promocionais;
- Escritório de contabilidade terceirizado;
- Órgãos Públicos e/ou Entidades Fiscalizadoras;
- Autoridades Públicas, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial nesse sentido;
- Escritórios de advocacia parceiros.

Caso a SorriClínica, seja por interesse legítimo ou para cumprimento de obrigação junto ao(s) seu(s) operador(es), necessite compartilhar Dados Pessoais para fins de pesquisas de inteligência de mercado e/ou para realização de propagandas, os Dados Pessoais serão compartilhados de forma anonimizada.



Onde armazenamos

Os dados e informações coletados são cadastrados em Sistema ERP (*Enterprise Resources Planning*) - *software* de gestão de serviços odontológicos - adotado pela SorriClínica, denominado 'Serodonto'. Esse software 'roda' na aplicação da AWS, ou seja na 'nuvem' da Amazon, e os dados ficam armazenados no banco de dados da Amazon Web Services (AWS), passando pelo processo de pseudonimização dentro da plataforma Serodonto do Licenciante.

Saiba mais sobre a Amazon Web Services (AWS) acessando o link: <https://aws.amazon.com/pt/>

Além disso, os dados também podem ficar armazenados junto a datacenter/servidor físico de terceiro, localizado no Brasil, mediante termo de confidencialidade e proteção dos dados e garantia de proteção física dos ambientes.



Tempo de armazenamento

Manteremos seus Dados Pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para determinar o período de retenção adequado para os Dados Pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade de tais Dados, a finalidade do processamento e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios, e os requisitos legais aplicáveis.

Apresentamos lista exemplificativa de alguns dos períodos de retenção aplicados internamente pela SorriClínica:

Documentos que contém Dados Pessoais	Tempo de armazenamento
Prontuário médico	20 (vinte) anos contados a partir do último registro (conforme Lei n.º 13.787/2018)
Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)	5 (cinco) anos a contar da data de envio - Art. 2º, §1º, da Portaria MTE nº 1.129/2014
Nota Fiscal	5 (cinco) anos contados do lançamento (conforme Lei n.º 5.172/1966 - Código Tributário Nacional)

Os Dados Pessoais tratados com base no consentimento do Titular poderão estar detalhados em Termo de Consentimento específico, pelo prazo de até **10 (dez) anos**, e poderá ser revogado a qualquer tempo a pedido do Titular.



Cookies

O que são cookies?

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador ou dispositivo. Os cookies nos permitem reconhecer as suas preferências para, por exemplo, adaptar o site e sua navegação às suas necessidades específicas. Ou seja, algumas informações suas são salvas nesse arquivo de texto e, quando você visita o site novamente mais tarde, o site reconhece seu navegador e pode, por exemplo, manter a sua conta logada.

Os cookies geralmente também têm uma data de expiração. Por exemplo, alguns cookies são excluídos automaticamente quando você fecha o navegador (os chamados cookies de sessão), enquanto outros podem ser armazenados por mais tempo no computador até serem excluídos manualmente (os chamados cookies persistentes).

A Sorriclínica utiliza *cookies* analíticos:

Os ***cookies* analíticos** são usados para entender como os visitantes interagem com o site, melhorando o desempenho e funcionamento do site; permite verificar quais páginas você acessou e por quantas vezes, por exemplo.

Recorremos aos serviços do *Google Analytics* para geração de dados agregados ao uso, tais como: o dispositivo/navegador, o endereço de IP, a geolocalização e as atividades acessadas por você enquanto navega em nosso site. As informações estatísticas geradas para a Sorriclínica são agregadas, ou seja, não há individualização.

A Sorriclínica utiliza esses *cookies* com fulcro no legítimo interesse do Controlador, vez que busca aprimorar cada vez mais o seu site para a apresentação de seus serviços, para melhor alcançar os objetivos recíprocos.

A utilização de cookies captados por terceiros não está sob nosso controle e podem ser excluídos manualmente pelo titular.

Os cookies instalados em decorrência da sua interação com plataformas de terceiros podem eventualmente continuar a monitorar as suas atividades online mesmo depois da sua interação com as plataformas, sendo recomendável que você limpe seu histórico de navegação regularmente para se certificar de que seu(s) dispositivo(s) utiliza(m) apenas as tecnologias do seu interesse.

Se desejar excluir cookies ou instruir seu navegador da web a excluir ou recusar cookies, saiba como nas páginas de ajuda de seu navegador, a exemplo:

Para o navegador Chrome, visite esta página do [Google](#)

Para o navegador Internet Explorer, visite esta página da [Microsoft](#)

Para o navegador Firefox, visite esta página da [Mozilla](#)

Para o navegador Safari, visite esta página da [Apple](#)



Importante informar que, se o usuário optar por configurar seu navegador para desativar, rejeitar ou bloquear cookies, poderá haver restrições de funcionamento em páginas do site e a personalização de acordo com as suas preferências assim como informações de sessão, não ficarão gravadas o que pode causar um impacto negativo na usabilidade e experiência em nosso site.



Marketing

A Sorriclínica, no desenvolvimento de suas atividades, pode realizar ações de marketing, tais como, mas não se restringindo, o envio mensagens alusivas às datas comemorativas: aniversário do paciente, Páscoa, Natal etc.

Se você fornecer o seu consentimento, os seus dados pessoais podem ser tratados para que você receba nossas eventuais comunicações de marketing.

A qualquer tempo, você pode revogar o seu consentimento e parar de receber nossas mensagens de marketing, mediante solicitação através dos canais de contato divulgados nesta Política.



Cuidados e segurança

Foram adotadas formas de gestão da segurança da informação e controles rígidos de proteção das informações, seguindo recomendações das normas nacionais e internacionais de Segurança da Informação, exigindo de seus operadores que garantam o mesmo, ou maior nível de segurança dos dados armazenados em suas bases.

Adotamos as melhores práticas de segurança da informação disponíveis e empregamos esforços para proteger a privacidade dos Dados Pessoais que mantemos em nossos registros. Contudo, infelizmente, não podemos garantir total segurança. A entrada ou uso não autorizado de conta, falha de hardware ou software e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais a qualquer momento, por isso, nos ajude a manter um ambiente seguro para todos. Além das boas práticas de segurança em relação a sua conta e aos seus Dados já adotadas, caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados, por favor entre em contato conosco através do e-mail: privacidade@sorriclinica.com.br.



Resguardo e proteção dos nossos direitos

Reservamo-nos o direito de acessar, ler, preservar e divulgar quaisquer Dados que acreditamos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou uma ordem judicial; fazer cumprir esta Política de Privacidade e outros acordos; ou proteger os direitos, propriedade ou segurança da SorriClínica, nossos funcionários, pacientes, usuários ou outros.



Seus direitos

Você sempre poderá optar em não divulgar seus Dados Pessoais para a SorriClínica, mas tenha ciência que alguns desses Dados podem ser necessários para efetivamente usufruir de nossos serviços. Independentemente disso, você sempre possuirá direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus Dados Pessoais. Além de nos preocuparmos com a segurança desses Dados, também nos preocupamos que você tenha acesso e conhecimento de todos os direitos relativos ao tratamento de seus Dados Pessoais.

Nesse sentido, expomos abaixo uma breve explicação e exemplos sobre alguns desses direitos:

Acesso aos seus Dados Pessoais	Permite que você possa requisitar e receber uma cópia dos seus Dados Pessoais que possuímos sobre você.
Retificação dos seus Dados Pessoais	Permite que você, a qualquer momento, solicite a correção e/ou retificação dos seus Dados Pessoais, caso você identifique que alguns deles estão incorretos. Contudo, para ser efetivada essa correção, possivelmente, precisaremos checar a validade dos Dados que você nos fornece.
Exclusão ou cancelamento dos seus Dados Pessoais	Permite que você solicite a exclusão dos seus Dados Pessoais da nossa base de dados. Todos os Dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando você assim requisitar ou quando estes não forem mais necessários ou relevantes para lhe oferecermos os nossos serviços, salvo se houver qualquer outra razão para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de Dados ou necessidade de preservação destes para resguardo de nossos direitos.
Objeção ao tratamento de Dados Pessoais	Você também tem o direito de contestar onde e em que contexto estamos tratando seus Dados Pessoais para diferentes finalidades. Em determinadas situações,

	podemos demonstrar que temos motivos legítimos para tratar seus Dados, os quais se sobrepõem aos seus direitos.
Revogação do consentimento a qualquer momento	Você tem o direito de revogar o seu consentimento, no entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado antes de você retirar o seu consentimento. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados serviços. E se for este o caso, iremos avisá-lo quando isso ocorrer.

Talvez seja necessário solicitar informações específicas suas para nos ajudar a confirmar sua identidade e garantir seu direito de acessar seus Dados Pessoais (ou de exercer seus outros direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os Dados Pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los.

Tentamos responder a todas as solicitações legítimas dentro de **20 (vinte)** dias. Ocasionalmente, esse prazo poderá ser estendido se sua solicitação for particularmente complexa ou se você tiver feito várias solicitações. Neste caso, poderá ser solicitada atualização sobre o andamento de sua solicitação ou você poderá ser contatado para obtermos mais informações em relação a sua solicitação e acelerarmos nossa resposta.

Para exercer quaisquer destes direitos você poderá nos contatar por meio dos canais disponíveis nesta "Política".



Alterações na Política de Privacidade

Como estamos sempre buscando melhorar nosso atendimento, essa Política de Privacidade pode passar por atualizações para refletir as melhorias realizadas, bem como eventuais alterações regulatórias. Desta forma, recomendamos a leitura periódica desta Política. Caso sejam feitas alterações relevantes que necessitem de um novo consentimento, iremos publicar essa atualização e solicitá-lo ao Titular.



Canais de contato

O usuário poderá esclarecer qualquer dúvida em relação à presente "Política", bem como solicitar quaisquer de seus direitos, por meio:

Encarregado (DPO): Daniele Cornelius

Endereço: Av. Presidente Lucena, 3570, Sala 01, Centro, CEP 93900-000, Ivoti/RS

Correio eletrônico: privacidade@sorriclinica.com.br