

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS OTOS - CENTRO DE PROCEDIMENTOS E ESPECIALIDADES MÉDICAS

Olá!

O documento que apresentamos a você demonstra os valores e reitera nosso compromisso em tratar seus dados pessoais de forma legal, transparente e ética. Mais do que respeitar as exigências estabelecidas em nossas leis. Nossa política reflete o respeito que temos pela sua confiança, bem como nosso comprometimento em tratar seus dados pessoais de forma transparente, segura e com respeito à sua privacidade.

Recomendamos que você leia atentamente nossa política. Ela apresenta quais dados pessoais tratamos e para quais finalidades, quais bases legais autorizam essas atividades de tratamento, com quem compartilhamos esses dados pessoais, como eles são armazenados e eliminados. Explicamos ainda, quais são os seus direitos e quais canais você pode utilizar para exercê-los.

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

1. Compromisso institucional;
2. Responsável pelas atividades de tratamento;
3. Como tratamos dados pessoais;
4. Compartilhamento de dados pessoais;
5. Transferência internacional de dados pessoais;
6. Decisões automatizadas, segmentação e *profiling*;
7. Utilização de dados de crianças e adolescentes;
8. Os direitos do titular dos dados pessoais;
9. Retenção dos dados pessoais;
10. Segurança dos dados pessoais tratados;
11. Encarregado de Proteção de Dados Pessoais;
12. Regras de atualização.

1 NOSSO COMPROMISSO INSTITUCIONAL

A Clínica Otos compreende a importância de proteger a privacidade, e, por meio desta política, comunica a seus clientes, colaboradores e parceiros seu compromisso em:

- (i) Proteger a segurança e a privacidade dos dados pessoais;
- (ii) Comunicar-se de forma transparente sobre as operações de tratamento de dados pessoais realizadas;
- (iii) Implantar e executar de forma adequada mecanismos e processos para o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- (iv) Respeitar e cumprir a legislação e as boas práticas de governança aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.

Ressaltamos que para nós a promoção da privacidade, a transparência, e o tratamento ético e seguro de dados pessoais são valores fundamentais. Assim, sempre adotaremos as melhores práticas para garantir o tratamento adequado e lícito de suas informações, bem como a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade de seus dados pessoais.

2 RESPONSÁVEL PELAS ATIVIDADES DE TRATAMENTO

Quando você acessa alguma de nossas plataformas ou usufrui de algum de nossos serviços você irá nos fornecer seus dados pessoais.

Ao tomar ciência e aceitar os termos de nossa Política de Privacidade, você está ciente de que o controlador de seus dados pessoais, ou seja, aquele que decide como seus dados são tratados, sendo o principal responsável por eles, poderá ser:

- (i) A Clínica Otos quando você acessa nossas plataformas ou aplicações eletrônicas ou utiliza de forma particular nossos serviços;
- (ii) A sua operadora de saúde, cooperativa de saúde ou seu seguro de saúde quando você utiliza nossos serviços como parte da rede credenciada de sua operadora ou seguro.

3 COMO TRATAMOS DADOS PESSOAIS

Os tipos e o volume de dados pessoais que coletamos e tratamos varia de acordo com o objetivo da atividade que desenvolvemos em seu proveito, contudo, deixamos claro que o tratamento dessas informações sempre obedecerá a uma análise orientada pelos princípios da finalidade, necessidade e adequação. Assim, iremos coletar informações diferentes dependendo do exame ou da consulta que você realizará ou da sua relação com sua operadora ou seguradora de saúde.

Com o objetivo de apresentar de forma transparente nossas atividades de tratamento apresentamos abaixo quais dados utilizamos e quais suas finalidades:

Tipo de dado pessoal	Finalidade	Base legal
Gerenciar o seu consentimento com o uso de cookies	Acesso ao website	Legítimo Interesse e consentimento
Nome completo, telefone, e-mail e informações fornecidas para resolução da demanda	Resposta a dúvidas e solicitações	Execução de contrato
Nome completo, estado civil, profissão, naturalidade, data de nascimento, endereço, telefone de contato, convênio médico, exame agendado e prontuários de exames, agendamentos retroativos, documento com foto, pedido médico, gênero, peso, altura e condições especiais (como alergias, órgãos retirados, medicamentos etc.) e dados biométricos.	Cadastro, admissão, agendamento, autorização e andamento de exames ou de telemedicina.	Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular; execução de contrato e Tutela da Saúde
Nome completo, idade e informações específicas sobre o tipo de exame a ser executado.	Execução de exames	Execução de contrato e Tutela da Saúde
Nome completo, data de nascimento e plano de saúde.	Entrega de resultados dos exames	Execução de contrato
Valor, data e hora, nome do banco, número da agência, número de conta bancária, dados do beneficiário do pagamento e dados de identificação do pagador	Pagamentos	Execução de contrato e cumprimento de obrigação legal

Nossas atividades de coleta de dados pessoais acontecem por meio de formulários digitais ou físicos, bem como por ligações telefônicas ou quando acessar nossos sites, nossos canais de comunicação ou nossas ferramentas, softwares ou aplicações. Podemos, ainda, coletar dados pessoais durante as campanhas, eventos e pesquisas que realizamos ou durante a prestação dos serviços firmados com terceiros, e também pelos seguintes meios:

- (i) Redes sociais de terceiros, como Facebook, Instagram, etc.;
- (ii) Parceiros;
- (iii) Aplicativos móveis para smartphones;
- (iv) Durante ações de relacionamento com nosso público;
- (v) Registros de interações disponibilizadas por e-mail e seus conteúdos compartilhados;
- (vi) Registros de contatos realizados em nossos sites, aplicações e plataformas de comunicação e relacionamento;
- (vii) Registro de compartilhamento de conteúdo nas redes sociais oficiais da clínica;

4 COMO UTILIZAMOS OS COOKIES

Ao acessar nosso site, para utilização de algumas opções oferecidas pela página, por exemplo, nos contatar por envio de e-mails ou se manifestar em comentários, dados pessoais ou de seu usuário são colhidos pela ferramenta “cookies” com objetivo de que os próximos acessos estejam personalizados de acordo com suas escolhas.

Geralmente esses cookies são excluídos quando você sai do site, mas, em alguns casos eles podem permanecer para lembrar suas preferências quando for desconectado.

Dessa maneira, sempre que você estiver *logado*, tais dados serão lembrados, evitando que seja necessário realizar *login* novamente ou inserir informações de registros ou notificações específicas, válidas apenas para usuários inscritos ou não inscritos, já mencionadas em algum acesso anterior.

Em nossa página <https://otos.com.br/> adotamos alguns cookies, cujas especificações são as seguintes:

- a) cookielawinfo-checkbox-analytics:
 - **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** Armazenar o consentimento do usuário para os cookies na categoria "Estatísticas". Este cookie é definido pelo plug-in GDPR Cookie Consent.
 - **Duração:** 30 dias.
- b) cookielawinfo-checkbox-funcional
 - **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** O cookie é definido pelo consentimento do cookie GDPR para registrar o consentimento do usuário para os cookies na categoria “Funcional”.
 - **Duração:** 30 dias.
- c) cookielawinfo-checkbox-needed
 - **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** Este cookie é definido pelo plug-in GDPR Cookie Consent. Os cookies são usados para armazenar o consentimento do usuário para os cookies na categoria “Necessário”.

- **Duração:** 30 dias.
- d) cookielawinfo-checkbox-others
- **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** Este cookie é definido pelo plug-in GDPR Cookie Consent. O cookie é usado para armazenar o consentimento do usuário para os cookies na categoria “Outros.
 - **Duração:** 30 dias.
- e) cookielawinfo-checkbox-performance
- **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** Este cookie é definido pelo plug-in GDPR Cookie Consent. O cookie é usado para armazenar o consentimento do usuário para os cookies na categoria “Desempenho”.
 - **Duração:** 30 dias.
- f) visualizado_cookie_policy
- **Domínio:** <https://otos.com.br/>
 - **Descrição:** O cookie é definido pelo plug-in GDPR Cookie Consent e é usado para armazenar se o usuário consentiu ou não com o uso de cookies. Não armazena nenhum dado pessoal.
 - **Duração:** 30 dias.

5 COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Com o objetivo de cumprir obrigações legais e regulamentares, bem como instrumentalizar a prestação dos exames e serviços complementares por você solicitados poderemos operar em conjunto com outras empresas e organizações em diversas atividades tais como a nossa gestão administrativa, a hospedagem de dados, a realização de atividades de *analytics* e inteligência de mercado. É claro que durante esses processos adotaremos as melhores práticas de governança e segurança da informação para proteger ao máximo a sua privacidade. Compartilharemos seus dados com:

- (i) **Parceiros:** Contamos com outras empresas para executar processos em nome de nossa instituição e, para tanto, precisamos compartilhar os dados pessoais com eles para a efetivação da operação. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem de dados para armazenar a nossa base de dados e serviços de gestão que nos permitem gerenciar e automatizar nossos serviços. Nossos Parceiros somente são autorizados a utilizar os dados pessoais para os fins específicos que eles foram contratados, sendo obrigados ainda a tratar os dados com os padrões de segurança da informação estabelecidos por nossas políticas e bem como respeitando as cláusulas contratuais firmadas;
- (ii) **Operadoras, cooperativas e seguradoras de saúde:** Podemos compartilhar os seus dados pessoais obtidos durante o agendamento, autorização, realização ou faturamento de seu exame com as operadoras e seguradoras de saúde para que possamos gerenciar e executar os serviços solicitados, prevenir a ocorrência de fraudes, analisar eventuais reclamações enviadas por essas empresas ou, por você, bem como para o recebimento dos valores relacionados aos serviços prestados a você.

- (iii) **Bancos e operadoras de cartões e meios de pagamentos:** Podemos compartilhar seus dados pessoais com processadores de pagamentos, agentes de prevenção a fraudes, agências de número de identificação fiscal, empresas integrantes de arranjos de pagamentos e bancos para podermos processar os pagamentos dos serviços por você contratado.
- (iv) **Analytics:** Os dados tratados pela Clínica Otos podem vir a ser utilizados para fins de atividades de inteligência e *analytics*. Esses dados são agrupados com o intuito de proporcionar uma análise macro de determinado cenário e, portanto, não buscam identificar ou tornar identificável os titulares dos dados pessoais, mas tão somente melhor compreender como é o acesso deles nas nossas plataformas, a fim de melhorar a prestação de serviços e customizar produtos mais direcionados aos interesses dos usuários. Entretanto podemos compartilhar algumas de suas informações com parceiros que prestam serviços de inteligência e analíticas para que possamos melhor desenvolver nossas atividades.
- (v) **Perfis de redes sociais ou outras submissões:** O acesso e ou cadastro nas plataformas e redes sociais da Clínica Otos causa necessariamente o compartilhamento de certos dados pessoais com o Facebook e o Instagram por exemplo. Assim, ao utilizar essas plataformas alguns de seus dados pessoais serão compartilhados com as empresas responsáveis por essas plataformas e redes sociais. Não controlamos as políticas e práticas de qualquer outro site ou serviço de terceiros.
- (vi) **Órgãos reguladores e de fiscalização:** Poderemos ainda compartilhar seus dados com órgão reguladores e de fiscalização tais como o Ministério do trabalho e Empregos, Ministério da Educação, Ministérios, Secretarias estaduais e Municipais, Agências de Fomento. Poderemos ainda compartilhar dados pessoais no exercício regular de nossos direitos, inclusive apresentando documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário ou cumprindo ordem judicial, ou atendendo a solicitação de autoridade competente ou órgão fiscalizador.

Por fim gostaríamos de ressaltar que a Clínica Otos poderá ainda compartilhar seus dados pessoais para cumprir obrigações legais, ordens judiciais ou proteger os direitos, propriedade ou segurança de nossa organização e nossos funcionários.

6 TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

A Clínica Otos possui sua sede no Brasil e as operações de tratamento de dados são submetidas à legislação brasileira. Ao acessar ou usar os serviços que disponibilizamos disponibilizados o usuário localizado fora do país consente com a transferência dos seus dados pessoais para o Brasil e para outros países.

A Clínica Otos, apesar de prioritariamente realizar suas atividades de tratamento em território nacional, poderá, por meio de operadores, realizar transferência internacional de dados pessoais. Essa transferência ocorrerá somente em situações excepcionais e por meio de parceiros e/ou fornecedores selecionados após análise criteriosa de suas capacidades de preservar a privacidade e a segurança dos dados pessoais envolvidos na transferência internacional.

Ao usar nossos produtos ou serviços ou fornecer dados pessoais para nós, você concorda com o tratamento e a transferência internacional de tais dados para os países ou regiões acima mencionadas.

7 DECISÕES AUTOMATIZADAS, SEGMENTAÇÃO E *PROFILING*

Algumas situações de tratamento de dados pessoais podem demandar a utilização de algoritmos designados para automatizar etapas de nossos trabalhos. A Clínica Otos se certifica de utilizar critérios claros para os seus processos de decisão automatizada e informar o titular dos dados sempre que seus dados passam por esse tipo de decisão.

Se os seus dados foram submetidos a um processo de decisão automatizada você tem o direito de solicitar a revisão do resultado através de nossos canais de atendimento.

Não realizamos atividades de *profiling*, ou seja, a criação de perfis.

8 UTILIZAÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

O tratamento de dados de crianças e adolescentes também requer cuidados especiais e só pode ser realizado mediante o consentimento específico de um responsável legal.

Poderão ser coletados dados pessoais de crianças sem o consentimento, quando a coleta for necessária para contatar os pais ou o responsável legal, utilizados uma única vez e sem armazenamento, ou para sua proteção, e em nenhum caso poderão ser repassados a terceiro sem o consentimento.

A Clínica Otos realizará todos os esforços razoáveis para verificar que o consentimento foi dado pelo responsável legal da criança, consideradas as tecnologias disponíveis.

As informações sobre o tratamento de dados deverão ser fornecidas de maneira simples, clara e acessível, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, com uso de recursos audiovisuais quando adequado, de forma a proporcionar a informação necessária aos pais ou ao responsável legal e adequada ao entendimento da criança.

9 OS DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

O titular do dado pessoal poderá se opor à atividade de tratamento por meio da sua recusa de consentimento ou pela revogação deste, ficando, nesses casos, ciente de que a impossibilidade de tratamento de seus dados poderá inviabilizar o acesso a serviços ou funcionalidades.

Caso isso ocorra, deixamos claro que não poderemos ser responsabilizados por eventuais perdas ou prejuízos sofridos. Entretanto, buscando respeitar nosso compromisso com a proteção de dados, sugerimos que você entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, para que possamos tomar conhecimento dos motivos de sua discordância e, conseqüentemente, prestar os esclarecimentos necessários.

Observando os direitos e as garantias estabelecidas na Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e as demais leis setoriais relativas à proteção de dados, informamos, ainda, que o titular dos dados pessoais possui, dentre outros, os seguintes direitos:

- (i) **Direito de acesso:** permite que o titular do dado pessoal possa requisitar e receber uma cópia dos seus dados pessoais que são tratados pela Clínica Otos;

- (ii) **Direito de retificação:** permite que o titular do dado possa, a qualquer momento, solicitar a correção e/ou retificação dos seus dados pessoais, caso seja identificada alguma incorreção ou inexatidão;
- (iii) **Direito de exclusão:** permite a solicitação da exclusão dos seus dados pessoais de nossas plataformas. Todos os dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando assim o titular do dado requisitar ou quando estes não forem mais necessários para que se alcance as finalidades em razão das quais foram coletados, ou ainda quando do encerramento da relação comercial autorizadora da operação de tratamento. Entretanto, os dados pessoais serão retidos em virtude do cumprimento de obrigação legal, para o exercício do legítimo interesse do controlador ou em caso de preservação destes para resguardo de direitos da Clínica Otos;
- (iv) **Direito de objeção/oposição a um processamento de dados:** o titular do dado também tem o direito de contestar como estamos tratando seus dados pessoais;
- (v) **Direito de solicitar o bloqueio ou eliminação:** não existindo base legal para a continuidade da atividade de tratamento, o titular do dado pessoal pode solicitar a sua eliminação, anonimização ou bloqueio;
- (vi) **Compartilhamento:** permite que o titular receba informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais os seus dados pessoais são compartilhados;
- (vii) **Direito de restringir o processamento:** permite que titular dos dados pessoais possa se opor integral ou parcialmente ao tratamento de seus dados pessoais;
- (viii) **Direito à revisão de decisão automatizada:** o titular do dado também tem o direito de solicitar a revisão de decisões que afetem seus interesses e que tenham sido tomadas com base em operações automatizadas de tratamento de dados pessoais;
- (ix) **Direito à explicação da lógica por trás da coleta dos seus dados:** direito de obter informação sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer o seu consentimento sobre determinada operação de tratamento de seus dados pessoais.
- (x) **Direito de revogação do consentimento:** o titular do dado pessoal tem o direito de revogar seu consentimento; no entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado antes da retirada do consentimento. A revogação do consentimento pode inviabilizar a prestação de serviços ou ao acesso a funcionalidades. Sempre que isso ocorrer, o titular do dado será comunicado das consequências da revogação de seu consentimento.
- (xi) **Direito de portabilidade:** o titular pode solicitar a transferência dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto.

Quando necessário, solicitaremos informações específicas para nos ajudar a confirmar a sua identidade e garantir ao titular o direito de acessar seus dados pessoais ou de exercer seus demais direitos. Essa é uma medida de segurança para garantir que os dados pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los. Podemos também entrar em contato com o titular do dado para obter mais informações em relação à sua solicitação, a fim de acelerar nossa resposta.

Caso o titular dos dados tenha alguma dúvida sobre essas questões e sobre como pode exercer seus direitos, pode entrar em contato por meio do portal disponível no site da Clínica Otos. Faremos todos os esforços razoáveis e possíveis para atender à solicitação, desde que ela esteja em conformidade com as leis e as normas profissionais cabíveis.

10 RETENÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Manteremos seus dados pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, salvo em situações em termos que retê-los para

cumprimento de obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou para exercer nossos direitos.

Para determinar o período de retenção adequado para os dados pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade dos dados pessoais, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado, a finalidade do tratamento e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios, e os requisitos legais aplicáveis.

11 SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS TRATADOS

A Clínica Otos adota as providências técnicas, administrativas e organizacionais para proteger seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. Os Dados são armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público.

Implementamos uma variedade de medidas de segurança para proteger os dados pessoais que recebemos, incluindo restringir o acesso a apenas um número limitado de pessoas autorizadas com direitos de acesso a nossos sistemas. Qualquer pessoa com acesso a dados pessoais está sujeita a obrigações de confidencialidade e pode ser punida ou demitida se não cumprir essas obrigações.

Nossa Política de Segurança da Informação segue as boas práticas do mercado para proteger os dados pessoais enviados a nós, tanto durante a transmissão como em nossa posse. Também revisamos nossas práticas de coleta, armazenamento e processamento de informações, incluindo medidas de segurança física, para reduzir a probabilidade de acesso não autorizado aos nossos sistemas.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de sua conta e de outros Dados Pessoais que mantemos seus em nossos registros, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. 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 de adotar boas práticas de segurança em relação à sua conta e aos seus dados, caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, por favor entre em contato conosco.

12 ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Cabe ao Encarregado de Proteção de Dados (EPD) aceitar reclamações e comunicações, prestar esclarecimentos ou adotar providências de interesse dos titulares dos dados pessoais, além de receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), além de outras atribuições previstas em lei ou que forem estabelecidas por essa autoridade.

Por isso, na condição de controladora de dados pessoais – isto é, instituição que trata dados pessoais –, nós indicamos um Encarregado de Proteção de Dados Pessoais.

Caso o titular dos dados deseje obter informações, esclarecer dúvidas, realizar solicitações ou apresentar sugestões sobre o tratamento de dados pessoais realizado pela Clínica Otos, ou mesmo sobre esta política de privacidade, poderá entrar em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (EPD), no seguinte endereço:

- E-mail: epd@otos.com.br

13 REGRAS DE ATUALIZAÇÃO E ALTERAÇÕES A ESSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Clínica Otos poderá alterar esta Política de Privacidade a qualquer tempo. Toda vez que alguma condição relevante desta Política de Privacidade for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser divulgada no nosso site ou enviada por e-mail pra você.

Prezamos sempre pela transparência: toda vez que uma alteração relevante for feita, nós iremos publicar no nosso site as alterações realizadas. Ao continuar a usar nossos produtos e serviços após uma alteração na Política de Privacidade, você estará concordando com as novas condições – mas você sempre pode manifestar a sua discordância por meio dos nossos canais de atendimento, se for o caso.

Nas hipóteses em que as alterações a esta Política de Privacidade resultarem em mudanças nas práticas de tratamento de dados pessoais que dependam do seu consentimento, solicitaremos o seu consentimento com os novos termos da Política de Privacidade em relação ao tratamento de dados e finalidades indicados.