

Política de Privacidade

Como tratamos dados pessoais de pacientes, beneficiários, responsáveis, visitantes do site, profissionais e demais usuários dos nossos canais digitais e serviços.

Versão 1.0 - vigente a partir de 15/09/2026

Controladora: Policlínica dos Bairros, R. da Produção, 56 - Bairro das Indústrias, João Pessoa - PB, 58083-065.

Canal de privacidade: WhatsApp (83) 3025-6916.

Informação cadastral a complementar. Antes de habilitar contratação eletrônica ou coleta pública de dados pelo site, a Policlínica deve acrescentar a razão social e o CNPJ da pessoa jurídica responsável e divulgar, quando exigível, a identidade do encarregado pelo tratamento de dados conforme a Resolução CD/ANPD nº 18/2024.

1. Objetivo e abrangência

Esta Política explica como a Policlínica dos Bairros coleta, utiliza, armazena, compartilha, protege e elimina dados pessoais no site **policlinicadosbairros.oylut.com**, em seus sistemas internos, no atendimento presencial, por WhatsApp e em atividades relacionadas a consultas, exames, procedimentos, pagamentos, orçamentos e ao Cartão de Benefícios.

O tratamento de dados observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o Marco Civil da Internet, o Código de Defesa do Consumidor, normas aplicáveis ao setor de saúde e orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

2. Princípios adotados

A Policlínica busca observar os princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização. Dados pessoais são tratados somente na medida necessária para finalidades legítimas e informadas.

3. Quais dados podem ser tratados

Categoria	Exemplos
Identificação e contato	Nome, CPF, data de nascimento, telefone, endereço, e-mail e dados do responsável legal, quando aplicável.

Atendimento e agenda	Especialidade, profissional, data e horário, senha de atendimento, presença, retorno, procedimentos, orçamento e histórico operacional.
Dados de saúde	Informações clínicas, exames, laudos, hipóteses diagnósticas, prescrições ou outros dados de saúde somente quando necessários à assistência e quando efetivamente coletados pelos profissionais ou serviços de saúde.
Financeiros e comerciais	Valores, descontos, situação de pagamento, forma de pagamento, cobranças, recibos, dados de faturamento e informações do Cartão de Benefícios.
Beneficiários e dependentes	Dados de titular, dependentes, vínculo, situação da adesão, utilização de benefícios e histórico comercial.
Profissionais e equipe	Nome, especialidade, registro profissional, escala, sala/consultório, permissões de acesso e registros de uso do sistema.
Dados técnicos	Endereço IP, data e hora de acesso, dispositivo, navegador, logs de autenticação e eventos de segurança.

4. Como os dados são obtidos

- diretamente do titular, responsável legal ou acompanhante;
- por profissionais da Policlínica durante a prestação do serviço;
- por parceiros de laboratório, imagem, pagamento ou benefícios, quando necessário e permitido;
- por interações no site, WhatsApp e sistemas internos;
- por obrigações legais, regulatórias ou determinações de autoridades competentes.

5. Finalidades e bases legais

Finalidade	Base jurídica típica
Agendar, confirmar e executar consultas, exames e procedimentos	Execução de contrato ou procedimentos preliminares; tutela da saúde para dados sensíveis; cumprimento de obrigação legal ou regulatória, conforme o caso.
Identificar paciente e prevenir fraude	Execução do serviço, legítimo interesse quando cabível e prevenção à fraude e segurança do titular, inclusive em sistemas eletrônicos.
Faturar, receber, emitir documentos e manter registros contábeis	Execução de contrato, cumprimento de obrigação legal/regulatória e exercício regular de direitos.
Gerir o Cartão de Benefícios	Execução do contrato de adesão, procedimentos preliminares, cumprimento de obrigações legais e prevenção à fraude.
Enviar lembretes operacionais e informações sobre atendimento	Execução do serviço ou legítimo interesse, respeitados os direitos do titular.

Enviar publicidade ou campanhas	Consentimento ou outra base jurídica válida após avaliação específica, sempre com mecanismo de oposição/cancelamento quando aplicável.
Proteger sistemas, controlar acessos e investigar incidentes	Legítimo interesse, prevenção à fraude, exercício regular de direitos e cumprimento de obrigações de segurança.

O consentimento não é usado como fundamento genérico para atividades que possuam outra base jurídica mais adequada. Quando for necessário, será solicitado de forma específica, destacada e revogável.

6. Dados de saúde e sigilo

Dados referentes à saúde são dados pessoais sensíveis. Seu tratamento será limitado ao necessário para assistência, continuidade do cuidado, obrigações regulatórias, faturamento, defesa de direitos e outras hipóteses legalmente permitidas. O acesso deve ser restrito a pessoas autorizadas, de acordo com suas funções.

A Policlínica não comercializa dados de saúde nem utiliza informações clínicas para obter vantagem econômica por compartilhamento indevido. Compartilhamentos necessários à assistência, portabilidade, faturamento ou obrigação legal devem observar a LGPD e o dever de confidencialidade.

7. Crianças e adolescentes

Quando o paciente for criança ou adolescente, o tratamento observará o melhor interesse do menor e, quando exigido, a participação do responsável legal. Dados excessivos não serão solicitados apenas por conveniência operacional.

8. Compartilhamento de dados

Os dados podem ser compartilhados, de forma proporcional à finalidade, com:

- médicos, profissionais de saúde e equipes diretamente envolvidas no atendimento;
- laboratórios, clínicas de imagem e outros prestadores necessários à execução do serviço;
- parceiros do Cartão de Benefícios, apenas para validar e executar o benefício contratado;
- instituições financeiras, adquirentes, gateways e outros provedores de pagamento;
- prestadores de tecnologia, hospedagem, suporte, segurança, contabilidade e serviços fiscais;
- autoridades públicas, Poder Judiciário, órgãos reguladores ou fiscalizadores quando houver obrigação legal ou ordem válida.

Fornecedores que atuem como operadores devem tratar dados segundo instruções da Policlínica e obrigações contratuais de confidencialidade e segurança.

9. Transferência internacional

Alguns provedores tecnológicos podem processar ou armazenar dados fora do Brasil. Quando houver transferência internacional de dados pessoais, a Policlínica deverá utilizar mecanismo admitido pela

LGPD e pela regulamentação da ANPD, incluindo cláusulas contratuais apropriadas e salvaguardas compatíveis com o risco.

10. Retenção e eliminação

- **Dados de atendimento e contrato:** pelo período necessário à prestação do serviço, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos.
- **Registros de acesso à aplicação:** quando aplicável ao provedor de aplicação, pelo prazo legal mínimo de 6 meses, sob sigilo e segurança.
- **Prontuários:** quando a Policlínica atuar como depositária de prontuário, aplica-se a legislação específica; a Lei nº 13.787/2018 prevê prazo mínimo de 20 anos a partir do último registro antes de eventual eliminação, sem prejuízo de prazos superiores exigidos por norma específica ou necessidade legal.
- **Documentos fiscais e financeiros:** pelo prazo exigido pela legislação tributária, contábil e para defesa de direitos.
- **Dados baseados em consentimento:** enquanto o consentimento for válido, ressalvadas hipóteses legais de conservação.

Encerrada a finalidade e os prazos legais, os dados serão eliminados, anonimizados ou mantidos apenas quando houver base legal para conservação.

11. Segurança da informação

A Policlínica adota ou deve adotar medidas técnicas e administrativas compatíveis com o risco, incluindo controle de acesso, autenticação, segregação de perfis, restrição de acesso administrativo por rede/IP quando aplicável, registro de eventos, backups, atualização de sistemas, confidencialidade e procedimentos de resposta a incidentes.

Nenhum sistema é absolutamente invulnerável. Por isso, medidas são revistas periodicamente e acessos indevidos devem ser reportados imediatamente ao canal de privacidade.

12. Incidentes de segurança

Incidentes com dados pessoais serão avaliados conforme sua natureza, extensão e risco. Quando o incidente puder acarretar risco ou dano relevante, a comunicação à ANPD e aos titulares seguirá a Resolução CD/ANPD nº 15/2024, inclusive o prazo regulamentar de 3 dias úteis, ressalvada legislação específica.

13. Cookies, armazenamento local e tecnologias semelhantes

Na versão atual, o site público não depende de cookies publicitários para funcionar. Áreas internas podem utilizar armazenamento local ou mecanismos técnicos necessários para manter sessão, autenticação e preferências operacionais. Se forem adicionados cookies analíticos, publicitários ou outras tecnologias não essenciais, esta Política e, quando necessário, o mecanismo de consentimento serão atualizados.

14. Direitos do titular

Nos termos da LGPD, o titular pode requerer, quando cabível:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- portabilidade, observada a regulamentação aplicável;
- informação sobre compartilhamentos;
- revogação do consentimento e eliminação de dados tratados com base nele, ressalvadas hipóteses legais de conservação;
- oposição a tratamento irregular e revisão de decisões automatizadas, quando aplicável.

Solicitações podem exigir confirmação de identidade para proteger o próprio titular. O exercício de direitos não elimina obrigações legais de guarda, sigilo, faturamento ou manutenção de prontuário.

15. Encarregado e canal de atendimento

O canal para assuntos de privacidade e exercício de direitos é o WhatsApp (83) 3025-6916 e o endereço físico da Policlínica. A identidade do encarregado pelo tratamento de dados, quando a indicação for exigível, deverá ser publicada de forma clara e acessível no site, conforme a LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 18/2024.

16. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada por alteração legal, regulatória, tecnológica ou operacional. Mudanças relevantes serão divulgadas de forma adequada e a versão vigente permanecerá disponível no site.

17. Legislação e referências principais

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet e Decreto nº 8.771/2016.
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- Lei nº 13.787/2018 - digitalização, guarda e manuseio de prontuário de paciente.
- Resoluções CD/ANPD nº 15/2024, nº 18/2024 e nº 19/2024.
- Guia de Segurança da Informação da ANPD e Guia de Cookies e Proteção de Dados Pessoais.