

Políticas de Privacidade da Plataforma

Agendamento Online da SegMedic

Introdução

A SegMedic Centro Médico LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 01.475.178/0001-51, está comprometida com a proteção da privacidade e da segurança dos dados pessoais de seus clientes, pacientes e usuários da Plataforma de Agendamento Online.

Esta Política de Privacidade visa explicar de forma clara e transparente como coletamos, usamos, armazenamos, tratamos e protegemos seus dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), demais regulamentos aplicáveis, normas éticas da área da saúde e princípios de sigilo profissional.

Abrangência e escopo

Esta Política de Privacidade aplica-se ao tratamento de dados pessoais realizado no contexto da Plataforma de Agendamento Online, disponível em agendamento.segmedic.com.br e demais canais digitais da SegMedic.

Abrange todos os usuários/pacientes que utilizam o serviço, sejam titulares, dependentes ou representantes legais.

Princípios norteadores

O tratamento dos dados pessoais será realizado em conformidade com os seguintes princípios:

- I. Finalidade:** O uso dos dados é limitado a finalidades legítimas, informadas e específicas, diretamente relacionadas à prestação dos serviços de saúde.
- II. Adequação:** O tratamento é compatível com as necessidades e expectativas dos titulares de dados.
- III. Necessidade:** Somente dados estritamente necessários à prestação dos serviços são coletados e tratados.
- IV. Livre Acesso:** O titular dos dados tem direito a acesso facilitado a qualquer informação que lhe diga respeito, bem como sobre o tratamento e a duração.
- V. Transparência:** Informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o tratamento são disponibilizadas ao titular.
- VI. Segurança:** Adoção de medidas técnicas e administrativas rigorosas para proteção contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou tratamento ilícito dos dados.
- VII. Prevenção:** Medidas são adotadas para mitigar riscos de incidentes e vazamentos.
- VIII. Não Discriminação:** Nenhum dado é tratado para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

Encarregado de Dados (DPO)

Em conformidade com o art. 41 da LGPD, a SegMedic designou um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) como canal oficial entre a empresa, os titulares de dados e a ANPD.

Encarregado (DPO)	Virgílio Pontes — Data Protection Officer
E-mail	virgilioPontes@segmedic.com.br
Prazo de resposta	Em até 15 dias úteis — art. 19 da LGPD
Atribuições	Receber reclamações dos titulares; prestar esclarecimentos sobre o tratamento de dados; orientar colaboradores e prestadores; interagir com a ANPD.

Dados coletados

Dependendo do fluxo, coletamos os seguintes dados:

Categoria	Dados específicos	Finalidade / Base Legal
1. Cadastro de Paciente	Nome, CPF, RG, data de nascimento, sexo, endereço, telefone e e-mail.	Identificação e autenticação. <i>Execução de contrato — art. 7º, V.</i>
2. Agendamento Online	Data/hora, especialidade, unidade e forma de pagamento.	Viabilizar o agendamento. <i>Execução de contrato / Consentimento.</i>
3. Prontuário Médico	Histórico clínico, diagnósticos, prescrições, laudos e exames.	Prestação do serviço de saúde. <i>Tutela da saúde — art. 11, II, f Lei 13.787/2018.</i>
4. Convênio / Plano de Saúde	Operadora, número da carteirinha, titularidade e cobertura.	Faturamento e elegibilidade. <i>Obrigação legal / Execução de contrato.</i>
5. Navegação na Plataforma	IP, cookies, geolocalização quando permitido e logs de acesso.	Segurança e prevenção a fraudes. <i>Legítimo interesse — art. 7º, IX.</i>

Finalidade *do tratamento*

Os dados são coletados para:

- I. Viabilizar o Agendamento de Consultas, Exames, Procedimentos e Serviços Remotos;
- II. Garantir a correta identificação e autenticação do paciente/usuário;
- III. Emitir documentos, laudos, notas e permitir acesso à Área do Paciente;
- IV. Contatar o usuário, confirmações, remarcações, notificações e suporte;
- V. Cumprir obrigações legais regulatórias e normas da Saúde, bem como para defesa de direitos em casos de demanda judicial ou administrativa;
- VI. Aperfeiçoar processos internos, atendimento e qualidade do serviço prestado;
- VII. Prevenir fraudes, garantir a segurança e o sigilo dos dados médicos;
- VIII. Cumprimento de políticas anti-spam e prevenção de abusos;
- IX. Realizar pesquisas epidemiológicas, com anonimização dos dados quando possível.

Bases *legais*

O tratamento dos dados pessoais e sensíveis é realizado com base em:

- I. **Consentimento do titular:** Manifestação livre, informada e destacada do paciente/usuário, e/ou seu responsável legal.
- II. **Obrigação legal/regulatória:** Cumprimento de leis e resoluções específicas da saúde.
- III. **Execução de contrato:** Agendamento e prestação dos serviços.
- IV. **Tutela da saúde:** Quando indispensável ao atendimento do paciente, para sua proteção ou incolumidade física.

Fornecimento *de dados e legítimo interesse*

Você não precisa nos fornecer dados pessoais se não quiser. Entretanto, para utilizar a Plataforma de Agendamento Online e os serviços prestados pela SegMedic, é necessário que você nos forneça determinados dados pessoais.

Se você não nos fornecer os dados necessários para a prestação dos serviços solicitados, ou se opuser a esse tratamento, talvez não possamos prestar os serviços, ou talvez só possamos prestá-los parcialmente.

Para determinadas atividades, a SegMedic processa seus dados pessoais com base em seu legítimo interesse. Quando isso ocorre, realizamos previamente um teste de proporcionalidade (teste de equilíbrio) para garantir que seus direitos e liberdades fundamentais não sejam prejudicados ou colocados em risco pelo exercício desse legítimo interesse.

Você poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO) para manifestar sua objeção ao tratamento realizado com base em legítimo interesse, conforme detalhado na seção *Direitos do Titular* desta Política.

Consentimento

O consentimento é colhido no ato do cadastro/agendamento ou mediante aceite digital, sendo informado ao titular:

- I. As finalidades do uso;
- II. Quais dados serão tratados;
- III. Possibilidade de revogação ou recusa sem prejuízo à saúde ou atendimento emergencial.

Menores *de idade*

A SegMedic presta atendimento a pacientes de todas as idades, incluindo crianças e adolescentes. Em conformidade com o art. 14 da LGPD e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA — Lei nº 8.069/1990), o tratamento de dados pessoais de menores de 18 anos está sujeito às seguintes regras:

- I. O cadastro online poderá ser realizado pelo responsável legal (pai, mãe ou guardião), mediante comprovação do vínculo com o menor;
- II. Os dados do menor serão utilizados exclusivamente para fins de atendimento à saúde e cumprimento de obrigações legais;
- III. Em situações de urgência ou emergência, o atendimento será prestado independentemente do consentimento prévio, conforme art. 11, §3º da LGPD e normas do CFM;
- IV. O responsável legal poderá exercer, em nome do menor, todos os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

A SegMedic não coleta dados de menores de forma direta ou sem a devida supervisão do responsável legal.

Compartilhamento *de dados*

Seus dados pessoais/sensíveis podem ser compartilhados apenas quando estritamente necessário:

- I. **Sistemas internos de gestão clínica** (ex.: Feegow) — para agendamento, prontuário eletrônico e comunicação com o paciente.
- II. **Laboratórios e prestadores parceiros** — somente os dados indispensáveis para a realização do exame ou procedimento solicitado.
- III. **Gateways de pagamento** (ex.: Itaú API — Pix) — dados de transação sob protocolo seguro; não armazenamos dados de cartão.
- IV. **Autoridades regulatórias, sanitárias ou judiciais** em cumprimento de ordem legal (ANVISA, CFM, Receita Federal, etc.).

A SegMedic não vende, aluga ou cede dados pessoais a terceiros para fins comerciais ou publicitários.

Transferências *internacionais de dados*

Alguns dos terceiros mencionados na seção anterior podem estar sediados fora do Brasil, especialmente provedores de serviços em nuvem, ferramentas de TI e soluções de software. Nesses casos, a SegMedic garante que os requisitos legais estabelecidos pela LGPD e demais regulamentos de proteção de dados aplicáveis estejam plenamente em vigor para a transferência segura de seus dados pessoais.

A SegMedic adota as salvaguardas apropriadas, observando as hipóteses previstas no art. 33 da LGPD, incluindo:

- I. Transferências para países que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na LGPD;
- II. Adoção de cláusulas contratuais específicas, cláusulas-padrão contratuais, normas corporativas globais ou selos, certificados e códigos de conduta regularmente emitidos;
- III. Obtenção do consentimento específico e em destaque do titular para a transferência, quando aplicável;
- IV. Necessidade para a execução de contrato, cumprimento de obrigação legal, proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou tutela da saúde.

Cookies e rastreadores

A Plataforma utiliza cookies e tecnologias similares para garantir o funcionamento seguro da plataforma e apoiar ações de comunicação próprias da SegMedic:

- I. **Cookies Essenciais:** Necessários para autenticação, manutenção de sessão e segurança do acesso. Não podem ser desativados sem comprometer o serviço.
- II. **Cookies de Marketing Próprio:** Apoiam ações de comunicação, relacionamento e gestão de leads da SegMedic. Esses dados não são compartilhados com plataformas de publicidade de terceiros.

A SegMedic não utiliza cookies analíticos de terceiros (como Google Analytics), nem pixels de rastreamento externos (como Meta Pixel ou similares). O usuário pode recusar cookies de marketing a qualquer momento pelas configurações do navegador.

Segurança da informação

- I. **Criptografia em trânsito e em repouso:** Todas as comunicações utilizam TLS/HTTPS; dados sensíveis são armazenados com criptografia forte.
- II. **Controle de acesso restrito:** Prontuários e dados clínicos acessíveis apenas a profissionais autorizados, com autenticação individual e logs de auditoria.
- III. Firewall, anti-malware e monitoramento contínuo dos ambientes de produção.
- IV. Auditorias periódicas e revisão de procedimentos internos de segurança.
- V. **Plano de Resposta a Incidentes:** Em caso de violação, o titular será notificado nos prazos previstos pela LGPD e a ANPD será comunicada quando aplicável.

Direitos do titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular pode, a qualquer tempo:

- I. Confirmar existência de tratamento e acessar seus dados;
- II. Corrigir dados incompletos/inexatos;
- III. Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados;
- IV. Solicitar portabilidade;
- V. Revogar consentimento a qualquer tempo;
- VI. Saber com quem seus dados são compartilhados;
- VII. Opor-se ao tratamento realizado com base em legítimo interesse;
- VIII. Peticionar à ANPD em caso de descumprimento desta política.

Exercer meus direitos — Contatar o DPO

Envie um e-mail para virgiliocpontes@segmedic.com.br

Assunto: "LGPD — Solicitação do Titular"

Retenção e descarte dos dados

Dados são mantidos pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades, obrigações legais, regulatórias, defesa judicial e ética médica:

Categoria	Prazo de retenção	Base legal
1. Prontuário Médico	Mínimo de 20 anos.	Lei 13.787/2018; Res. CFM 1.821/2007.
2. Dados Fiscais / Notas	5 anos.	Legislação tributária brasileira.
3. Logs de Navegação	Até 6 meses; após, excluídos ou anonimizados.	Marco Civil da Internet — Lei 12.965/2014.
4. Comunicação / Marketing	Até revogação do consentimento.	Art. 8º, § 5º da LGPD.

Após os prazos estabelecidos, os dados são anonimizados ou descartados de forma segura, em conformidade com normas técnicas de eliminação de informações.

Alterações *nesta política*

Esta Política de Privacidade pode ser revisada e atualizada periodicamente, em função de mudanças na legislação, em nossas práticas de tratamento de dados ou na oferta de novos serviços.

Sempre que houver alterações relevantes, o usuário será notificado por meio de:

- I. Aviso em destaque na Plataforma de Agendamento Online (agendamento.segmedic.com.br);
- II. Comunicação por e-mail cadastrado, quando aplicável;
- III. Atualização da data de "Última Atualização" e do número de versão no rodapé deste documento.

O uso continuado da Plataforma após a publicação das alterações implica a aceitação da versão atualizada desta Política. Caso o usuário não concorde com as alterações, poderá cessar o uso da Plataforma e solicitar a exclusão de seus dados junto ao DPO pelo e-mail privacidade@segmedic.com.br.

Informações *de contato*

SEGMEDIC CENTRO MÉDICO LTDA.

- I. **CNPJ:** 01.475.178/0001-51
- II. **Endereço:** R. Dr. Paulo Fróes Machado, 144 — Centro — Nova Iguaçu — RJ — CEP 26.210-120
- III. **Telefone/WhatsApp:** (21) 2666-5800
- IV. **E-mail geral:** vozdocliente@segmedic.com.br
- V. **E-mail privacidade / LGPD:** privacidade@segmedic.com.br
- VI. **Website:** www.segmedic.com.br
- VII. **Plataforma:** agendamento.segmedic.com.br
- VIII. **Horário:** Seg—Sex 7h—20h | Sábados 7h—16h

Última atualização: 11 de novembro de 2026 • *Versão 3.3 — revisada e expandida*

Esta versão incorpora as seções de *Menores de Idade*, *Cookies e Rastreadores*, *Transferências Internacionais* e *Alterações nesta Política*, atendendo às recomendações jurídicas de adequação plena à LGPD e às melhores práticas de transparência digital na área da saúde.

© 2025 SegMedic Centro Médico LTDA. Todos os direitos reservados.