

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

MONCLARO SERVIÇOS MÉDICOS LTDA

Bem-vindo(a)!

Quando você interage com a **Aura Medical Clinic LTDA** através de nossas landing pages, anúncios em redes sociais (Meta Ads), formulários de cadastro ou canais de atendimento, você nos confia seus dados pessoais.

Esta política foi criada para explicar, de forma simples, ética e transparente, como coletamos, usamos, armazenamos e protegemos as suas informações, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e as diretrizes do Conselho Federal de Medicina (CFM).

1. QUAIS DADOS COLETAMOS E COMO COLETAMOS?

Coletamos apenas as informações estritamente necessárias para viabilizar o seu atendimento, responder às suas dúvidas e enviar materiais de orientação em saúde.

a) Dados que você nos fornece ativamente (via formulários e landing pages):

- **Nome Completo:** Para identificarmos você em nossos sistemas de atendimento, clínicas parceiras e personalizar nossas comunicações.
- **Número de Telefone/WhatsApp:** Para envio de confirmações de consultas, orientações pré e pós-operatórias, check-ins de saúde e materiais informativos.
- **E-mail:** Para envio de newsletters informativas, artigos científicos traduzidos para pacientes, confirmações de agendamentos e e-books (como o Guia de Proteção Metabólica).
- **Data de Nascimento:** Para verificação de faixa etária e envio de mensagens ou condições especiais de acompanhamento no mês do seu aniversário.

b) Dados coletados automaticamente (quando aplicável):

- Caso você acesse nossas landing pages ou portais de agendamento, podemos registrar informações básicas como endereço IP, data, hora de acesso e dados de navegação para cumprimento de obrigações legais do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e para fins de análise e otimização das nossas campanhas de divulgação.

2. PARA QUAIS FINALIDADES UTILIZAMOS SEUS DADOS?

Todos os dados coletados são tratados para finalidades legítimas, específicas e relacionadas à prestação de serviços de saúde e relacionamento:

1. **Agendamento e Confirmação de Consultas:** Viabilizar o contato inicial para marcação de consultas presenciais ou por telemedicina.

2. **Envio de Materiais Educativos e de Apoio:** Disponibilizar guias de saúde metabólica, orientações sobre tratamentos hormonais e cirurgia robótica, e informações que ajudem no seu processo de cuidado à saúde.
3. **Comunicação Preventiva e de Acompanhamento (Pós-Consulta):** Manter contato periódico para acompanhar a sua evolução clínica (como no pós-operatório ou em tratamentos de emagrecimento sustentável) e reativar pacientes que necessitam de consultas de rotina.
4. **Melhoria no Atendimento e Pesquisa de Satisfação:** Coletar feedbacks rápidos sobre o atendimento prestado pela recepção e pela equipe clínica para aprimoramento contínuo dos nossos serviços.

3. QUAL A BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO?

Para as finalidades de marketing, envio de informativos e relacionamento pré-consulta, a base legal utilizada é o seu **Consentimento** (Artigo 7º, Inciso I da LGPD).

- Você manifesta esse consentimento de forma livre ao marcar a caixa de seleção (*checkbox*) "*Aceito os Termos de Uso e Política de Privacidade*" e enviar seus dados em nossos formulários.
- Para fins de prestação de serviços de saúde, elaboração de prontuários médicos e emissão de notas fiscais, o tratamento é fundamentado na **Tutela da Saúde** (Artigo 7º, Inciso VIII da LGPD) e no **Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória** (Artigo 7º, Inciso II da LGPD), observando os prazos legais de guarda de documentação médica exigidos pelo CFM e pela legislação brasileira.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

Nós **não vendemos** e **não trocamos** os seus dados pessoais com terceiros para fins comerciais.

Para realizarmos nossas operações de forma eficiente e segura, compartilhamos seus dados estritamente com parceiros de tecnologia e operadoras que atuam como nossos Operadores de Dados, tais como:

- Plataformas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e prontuários eletrônicos protegidos por rígidos padrões de criptografia.
- Empresas e ferramentas de automação de marketing e envio de mensagens (WhatsApp, SMS e e-mails).
- Consultorias de tecnologia, growth e inteligência de dados que gerenciam nossas estratégias de comunicação sob rígidos contratos de confidencialidade e segurança da informação.

Todos os parceiros estão contratualmente obrigados a garantir níveis de segurança da informação compatíveis com a LGPD e a não utilizar seus dados para finalidades diversas das contratadas.

Também poderemos compartilhar dados pessoais em caso de obrigação legal, ordem judicial ou requisição de autoridades competentes.

5. POR QUANTO TEMPO CONSERVAMOS SEUS DADOS?

Seus dados pessoais serão mantidos em nossos sistemas:

- Para fins de relacionamento e comunicações informativas: até que você solicite a exclusão de seus dados ou revogue seu consentimento.
- Para fins de histórico clínico e prontuários médicos: pelo prazo mínimo estabelecido em lei e pelas resoluções do Conselho Federal de Medicina (mínimo de 20 anos a partir do último registro, conforme Lei nº 13.787/2018).

6. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS COMO TITULAR?

A LGPD assegura a você total controle sobre suas informações. A qualquer momento, você pode exercer os seguintes direitos:

- **Confirmação e Acesso:** Saber se tratamos seus dados e solicitar uma cópia das informações que temos sobre você.
- **Retificação:** Solicitar a correção de dados incompletos, desatualizados ou incorretos.
- **Eliminação / Revogação do Consentimento:** Solicitar que seus dados sejam apagados das nossas bases ativas de marketing e relacionamento.
- **Oposição:** Discordar de algum tratamento baseado no legítimo interesse, caso julgue que ele viola seus direitos fundamentais.

Para exercer qualquer um desses direitos, basta entrar em contato com nosso encarregado de dados através do e-mail: privacidade@drthomazmonclaro.com.br.

7. COMO CANCELAR O RECEBIMENTO DAS MENSAGENS (OPT-OUT)?

Queremos que as nossas comunicações de saúde sejam sempre úteis e relevantes. Se você decidir não receber mais nossas mensagens de apoio ou novidades, o cancelamento é gratuito e imediato:

- **No WhatsApp:** Responda à nossa mensagem com a palavra "**SAIR**" ou clique no botão de descadastro disponível na mensagem.
- **No E-mail:** Clique no link de descadastro (*Unsubscribe*) presente no final de cada e-mail enviado.
- **No SMS:** Siga as instruções de cancelamento enviadas junto ao texto.

8. SEGURANÇA DOS DADOS

Adotamos as melhores práticas administrativas, técnicas e físicas de segurança da informação para proteger seus dados contra perda, roubo, acesso não autorizado, alteração ou vazamento. O acesso às suas informações é restrito apenas a funcionários e prestadores de serviços autorizados que necessitam delas para realizar suas respectivas funções operacionais e clínicas.

9. RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

A **Aura Medical Clinic LTDA** adota medidas rigorosas para manter seus canais digitais, formulários e sistemas de automação seguros e funcionais. Contudo, não nos

responsabilizamos por falhas decorrentes de instabilidades de internet do usuário, problemas de conectividade em plataformas de terceiros, bloqueios de operadoras ou dados inseridos de forma incorreta ou fraudulenta pelo próprio usuário.

10. ATUALIZAÇÕES DESTE DOCUMENTO

Esta política poderá ser atualizada periodicamente para refletir melhorias em nossos sistemas, novas tecnologias de CRM ou mudanças regulatórias. Recomendamos a consulta regular a este documento.

- **Entidade Responsável:** Aura Medical Clinic LTDA
(CNPJ 46.338.188/0001-83)

- **Data de Atualização:** 21 de junho de 2026.