

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

PODE PERGUNTAR

Data da última atualização: 22 de abril de 2022.

A MVB Consultoria em Saúde ("Pode Perguntar"; "Nós" e/ou "Nosso") valoriza a privacidade dos indivíduos ("usuários") que utilizam nosso chatbot ("chatbot"; "ferramenta"; "aplicação" e/ou "serviço").

Por essa razão, esta Política de Privacidade ("Política") destina-se a explicar como coletamos, processamos e compartilhamos os dados pessoais fornecidos durante o uso do nosso chatbot. Esta política também informa sobre os seus direitos como titular de dados e como você pode entrar em contato conosco em caso de dúvidas, reclamações ou preocupações.

Esta Política de Privacidade se aplica aos dados pessoais processados durante o uso do chatbot controlado pela Pode Perguntar.

Além desta política, o uso do nosso chatbot também está sujeito aos nossos Termos de Uso <https://privacy.podeperguntar.com/pt-br/termos-de-uso.pdf>.

1. Definições importantes

Para lhe ajudar a compreender melhor a nossa política de privacidade, informamos abaixo algumas definições importantes que poderão ser utilizadas:

- (a) "Dados Pessoais": significa qualquer informação relacionada a uma pessoa física identificada ou identificável, tais como, nome, números de identificação, identificadores online e outros;
- (b) "Titular de Dados": significa a pessoa física identificada ou identificável, direta ou indiretamente, através dos dados pessoais;
- (c) "Processamento de Dados": significa qualquer operação ou conjunto de operações realizada em dados pessoais, desde coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, alteração, recuperação, consulta, divulgação, apagamento, combinação e outros;
- (d) "Controlador": significa a pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro organismo que determina os propósitos e meios de processamento dos dados;
- (e) "Bases legais": significam as hipóteses determinadas em lei que autorizam o processamento de dados;

- (f) "Consentimento": significa a indicação livre, específica, informada e inequívoca dos desejos do titular dos dados que implique em concordância com o processamento dos seus dados pessoais;
- (g) "Dados relativos à saúde": são dados pessoais relacionados à saúde física ou mental de uma pessoa física que revelam informações sobre seu estado de saúde.
- (h) "Autoridade Supervisora": é um órgão ou autoridade pública responsável por zelar, implementar, monitorar e aplicar à legislação de proteção de dados em um território.

2. Quais dados pessoais nós coletamos de você e com qual finalidade?

O nosso chatbot tem o propósito de fornecer orientações qualificadas e dicas sobre gestação, amamentação, pós-parto e assuntos relacionados para tentantes, gestantes e puérperas, conforme informações fornecidas pelo titular, por isso, durante o uso do nosso chatbot você pode nos fornecer alguns dados.

Os dados requeridos são apenas os necessários para fornecer as orientações devidas e são indispensáveis para fornecermos o nosso serviço de forma adequada. Assim, se você optar por não fornecer seus dados pessoais você não conseguirá utilizar nossos serviços corretamente.

2.1. Dados que você pode nos fornecer ao conversar com nosso chatbot

Informações de identificação. Quando você inicia uma conversa com nosso chatbot nos fornece seu nome. Essa informação é utilizada exclusivamente para identificar sua conversa em nosso banco de dados.

Informações pessoais confidenciais. Durante o seu uso do nosso chatbot você pode nos fornecer algumas informações pessoais, tais como, sua atual condição em relação a gravidez (gestante; puérpera ou tentante); data de nascimento do bebê; data da última menstruação; data provável do parto ou semana de gravidez; tempo de vida do recém-nascido; pré-existência de condições ou hábitos de saúde que interfiram na gestação (diabetes, hipertensão, tabagismo etc.) e queixas de saúde relacionadas a sua condição (sangramento, enjoo, tontura etc.). Essas informações são essenciais para que o nosso chatbot consiga fornecer uma orientação personalizada para o seu caso, indicando os cuidados a serem tomados e como esses sintomas podem estar relacionados a sua condição.

Informações de Pagamento. Ao conversar com nosso chatbot você pode optar por receber orientação personalizada de uma profissional especializada, nesses casos, o serviço será pago e dependendo da forma de pagamento utilizada, você pode nos fornecer algumas informações por meio do envio do comprovante de pagamento, incluindo nome completo, CPF, agência e conta. Essas informações serão utilizadas exclusivamente para validação do pagamento das taxas de serviço. Essas informações só serão aplicáveis se os nossos serviços pagos estiverem disponíveis para sua região.

Comunicação e Marketing. Se você entrar em contato conosco através de nossos canais de comunicação, poderemos receber informações adicionais sobre você, que podem incluir seu nome, endereço de e-mail, número de telefone, o conteúdo de uma mensagem ou anexos que você nos envie e outras informações que você optar por fornecer.

Também podemos coletar dados seus, se você optar por receber nossas comunicações promocionais e de marketing. Nesse caso, podemos fazer o envio desses materiais por endereço de e-mail, telefone e/ou celular ou outros canais digitais que você nos forneça. Você é titular dos seus dados e pode optar por não os fornecer ou cancelar sua inscrição e o envio de comunicação por esses canais a qualquer momento.

Caso você decida por assinar e se cadastrar em campanhas de marketing dos nossos parceiros, você pode fornecer a nós ou a eles dados para comunicação, como e-mail, telefone e/ou celular e outros canais digitais. Essas informações, quando coletadas, serão utilizadas para geração de leads e fornecimento de ofertas personalizadas. As informações que você fornece diretamente aos nossos parceiros são regidas por suas próprias Políticas de Privacidade.

Dados de Pesquisa. Nós podemos realizar alguns questionários e pesquisas em nossa aplicação. Se você optar por participar, podemos coletar alguns de seus dados incluindo, suas respostas às nossas perguntas, opinião e experiência sobre o uso da nossa aplicação, e outras informações sobre sua gravidez, amamentação e cuidados maternos. Essas informações serão utilizadas apenas para fins de pesquisa e compreensão sobre o uso da nossa aplicação e experiência do usuário.

Os dados de pesquisa podem ser combinados com outras informações fornecidas por você com a finalidade de obter uma compreensão melhor do nosso público e do funcionamento dos nossos serviços.

Em alguns casos, essas pesquisas podem ser realizadas em conjunto com nossos parceiros de negócios, mas, quando isso ocorrer, apenas serão compartilhados insights sobre nossas pesquisas. Não compartilharemos os dados pessoais coletados em nossas pesquisas com parceiros.

2.2. Dados que coletamos enquanto você conversa com nosso chatbot

Informações de Uso. Recebemos automaticamente informações sobre suas interações com os nossos serviços, incluindo, quantidade, tempo e retorno dos acessos, temas mais procurados, satisfação com a conversa, links exibidos durante sua conversa com nosso chatbot e cliques nos anúncios. Todas essas informações são utilizadas estritamente para aperfeiçoar o nosso chatbot e para verificar pontos de melhoria.

Informações do dispositivo. A partir do seu acesso ao nosso chatbot nós coletamos informações sobre o dispositivo e o software que você usa para acessar nossos Serviços, incluindo endereço IP, tipo de navegador da web, versão do sistema operacional. Essas informações são coletadas para verificar sua interação com o nosso chatbot e realizar aperfeiçoamento técnico da nossa plataforma conforme os requisitos operacionais utilizados.

Informações de Cookies. Os cookies são pequenos pedaços de dados que um site pode enviar para o seu navegador de internet e que são armazenados em seu computador. Eles auxiliam o nosso chatbot a reconhecer os usuários e autenticá-los. Além disso, nós podemos utilizar cookies para personalização e análise de publicidade (vide item 2.4).

2.3. Dados Pessoais Sensíveis

As orientações fornecidas pelo nosso chatbot estão relacionadas às informações pessoais confidenciais que você nos fornece. Sendo assim, ao iniciar uma conversa com o nosso chatbot nós informaremos você e coletaremos o seu consentimento para o processamento desses dados.

Você pode retirar o seu consentimento a qualquer momento sem que isso interfira na legalidade do processamento anterior realizado enquanto estava vigente o seu consentimento (vide item 8).

Os dados pessoais sensíveis que coletamos são apenas aqueles que se relacionam com sua condição de tentante, gestante ou puérpera. Por essa razão, pedimos, por gentileza, que não nos forneça outros dados sensíveis (por exemplo, religião, origem étnica ou racial, opiniões políticas, questões relacionadas a genética ou dados de saúde não relacionados às perguntas feitas pelo nosso chatbot).

2.4. Uso de cookies

Nosso chatbot utiliza cookies para coletar informações sobre você. Os cookies são pequenos arquivos ou pacote de dados enviados para o navegador do usuário ao visitar o nosso chatbot. Os cookies que nós utilizamos são:

- **Cookies de Sessão:** esses cookies são utilizados para lembrar de você, permitindo sua autenticação cada vez que retornar ao nosso chatbot. Através deles você pode retornar para a mesma conversa com o nosso chatbot, sem precisar responder novamente as perguntas preliminares a cada novo acesso.
- **Cookies de Análise:** esses cookies nos auxiliam a coletar informações sobre o seu uso do nosso chatbot e nos permitem melhorar o funcionamento do nosso chatbot ao observar de que forma tem sido o desempenho da nossa aplicação em seu dispositivo.
- **Cookies de Publicidade:** esses cookies nos ajudam a fornecer publicidade e também a coletar dados consolidados para fins de auditorias, pesquisas e relatórios de desempenho dos anúncios ofertados. Esses cookies não são utilizados para criar um perfil do seu comportamento de navegação em sites de terceiros, mas somente para avaliar seu comportamento em nosso chatbot e fornecer anúncios.

Você tem a opção de aceitar ou recusar o uso dos cookies. Caso recuse o uso dos cookies, talvez você não consiga utilizar alguns recursos de nossa aplicação.

Qual a relação dos cookies com os nossos anúncios?

Nosso chatbot pode utilizar cookies para fins de fornecimento de publicidade. Isso não significa que os seus dados pessoais serão utilizados para fornecimento de anúncios.

Nós podemos coletar, por exemplo, informações sobre seu dispositivo de acesso, navegador utilizado, as áreas do nosso chatbot que você acessa e cliques em anúncios. Esses dados servirão apenas para avaliar suas necessidades, interesses e preferências e fornecer uma experiência personalizada em nosso chatbot. Você ainda receberá anúncios, mas eles serão estabelecidos com base em segmentação contextual, isto é, estarão relacionados às áreas do nosso chatbot que você acessar, mas não aos seus interesses e preferências.

Nós compartilhamos informações de uso (vide item 2.2) com nossos parceiros de publicidade que nos auxiliam a mostrar anúncios em nosso chatbot. Nosso parceiro de publicidade usa cookies e pode processar seus dados de forma independente. Quando um anúncio localizado em nosso chatbot direciona você para um dos sites de nosso parceiro, é possível que sejam utilizados cookies para coletar informações anônimas sobre como você interage com o anúncio e o site sugerido e coletar insights para medir a eficácia de nossa publicidade.

3. Bases legais utilizadas para o processamento

Nós só processamos suas informações com base em fundamentos legais válidos e estabelecidos no General Data Protection Regulation (GDPR), incluindo:

- **Consentimento.** Quando você consentir com o uso de seus dados, por exemplo, para fornecimento de dados relativos à saúde e para fins de uso de Cookies e tecnologias semelhantes.
- **Contrato.** Quando o uso dos seus dados for essencial para fornecer os nossos serviços (uso do nosso chatbot), por exemplo, para responder às suas perguntas.
- **Obrigação Legal.** Quando o uso de seus dados decorrer de uma obrigação legal a qual estamos vinculados, por exemplo, para cumprir as leis locais, estaduais e federais.
- **Interesse legítimo.** Quando nós ou terceiros tivermos um interesse legítimo em usar seus dados, como por exemplo, para fins de análise de desempenho do nosso chatbot ou para melhorar a segurança de nossos serviços. Esses interesses só serão utilizados para processar seus dados quando esses interesses não são anulados por seus direitos e garantias individuais.

4. Com quem nós compartilhamos os seus dados?

A segurança e o sigilo dos seus dados são muito importantes para nós. Porém, a viabilidade de certas atividades, necessárias para o funcionamento e disponibilização do nosso chatbot só ocorrem com o compartilhamento de alguns dados.

Assim, é possível que a Pode Perguntar precise compartilhar seus dados com terceiros, incluindo parceiros de negócio e provedores de serviço. Quando isso ocorrer, será feito seguindo o previsto nesta política e a legislação aplicável.

4.1. Provedores de Serviço

A Pode Perguntar trabalha com alguns provedores de serviços essenciais para auxiliar no funcionamento, operação, atualização, personalização e aperfeiçoamento do nosso chatbot.

Nós podemos compartilhar seus dados pessoais com os seguintes provedores de serviços:

Servidores de armazenamento e processamento em nuvem. Esses servidores são essenciais para que possamos armazenar seus dados pessoais em um ambiente seguro e garantir o funcionamento do nosso chatbot.

- Google Cloud Platform e Workspace. São provedores de recursos em nuvem utilizados para desenvolver, implantar e operar nossa aplicação e também para gerir e armazenar informações.

Servidores de análise de performance. Esses provedores são necessários para fornecer análises de performance do nosso serviço que servem de base para melhorar o funcionamento do nosso chatbot.

- Google Analytics. Nós utilizamos esse serviço do Google para obter relatórios analíticos de performance do nosso chatbot. Através dele conseguimos compreender como você se relaciona com nosso chatbot e como ele é executado no seu dispositivo. Através desses dados, conseguimos identificar falhas, corrigir problemas e promover alterações ou implementações de funcionalidade para melhorar sua experiência com nossos serviços.

Gateway de Pagamento. Os gateways de pagamento são uma tecnologia de pagamento digital que viabiliza a transmissão de dados entre clientes, empresas e bancos de forma segura e responsável. A Pode Perguntar utiliza para a efetivação de suas compras em nosso chatbot o PagSeguro. Essa plataforma utiliza os padrões definidos pela PCI-DSS que ajudam a garantir a segurança das transações realizadas. As informações de cartões ou dados de pagamento correlatos não são armazenadas em nosso sistema e todo processo de aprovação do pagamento é feito diretamente com as administradoras de cartão de crédito. Para maiores informações, consulte o site da PagSeguro: <http://www.pagseguro.com.br/>. Esse compartilhamento só será aplicável se os nossos serviços pagos estiverem disponíveis para sua região.

Prestadores de serviço de TI. Esses prestadores de serviço realizam o desenvolvimento do nosso chatbot mediante a implementação de funcionalidades e correção de bugs ou outros problemas técnicos. Apenas os desenvolvedores de TI vinculados por contrato possuem acesso aos seus dados pessoais.

Consultores Profissionais. Nós podemos compartilhar seus dados com profissionais, vinculados por contrato a Pode Perguntar, quando você requerer esse tipo de atendimento. Esse

compartilhamento só será aplicável se essa modalidade de serviço estiver disponível para sua região.

No compartilhamento dos seus dados com os nossos provedores de serviço, nós nos preocupamos em exigir que seja mantido o mesmo nível de segurança e proteção aos seus dados que nós fornecemos. Além disso, os dados transferidos são apenas os estritamente necessários para cumprir com os propósitos do compartilhamento mencionados acima.

Parceiros de Publicidade. Nós utilizamos serviços de anúncios para veicular publicidade em nossa aplicação, esses serviços utilizam métodos específicos para coleta de informações. Essas empresas podem combinar as informações coletadas em nosso chatbot com outras que obtenham de forma independente. Esse processo deverá ser feito com base nesta Política de Privacidade, mas frisamos que não possuímos controle sobre a tecnologia e operação de terceiros.

4.2. Autoridades Públicas e Governamentais

Sempre que necessário para proteger nossos direitos ou mediante exigências legais de autoridades públicas e governamentais, a Pode Perguntar poderá compartilhar seus dados com essas autoridades.

5. Como funciona a proteção dos meus dados no acesso a links de terceiros?

Durante o uso do nosso chatbot é possível que você se depare com alguns links que direcionam para outros sites relacionados a nossa atuação. Esses sites não são controlados pela Pode Perguntar e os dados que você eventualmente fornecer a eles serão regidos pela respectiva Política de Privacidade desses sites.

6. Os meus dados são transferidos internacionalmente?

Você está ciente de que ao utilizar o nosso chatbot seus dados podem ser processados em qualquer país em que estejam alocados os nossos provedores de serviço.

Ao fornecer seus dados você reconhece e concorda que eles podem ser transferidos para outros países além das fronteiras nacionais.

A Pode Perguntar esclarece e garante que cumpre com os requisitos legais aplicáveis a transferência internacional de dados que só são realizadas com países que possuam legislações de proteção de dados semelhantes ao General Data Protection Regulation (GDPR) e confia nas certificações de Privacy Shield de terceiros, quando aplicável.

Quando ocorrer a transferência internacional de dados, essa será salvaguardada pela adoção de cláusula padrão de proteção de dados e mecanismo de certificação pelo processador de dados (Google), que podem ser consultados aqui: <https://policies.google.com/privacy/frameworks?hl=pt-BR>.

7. Por quanto tempo nós retemos seus dados?

A Pode Perguntar só processa os dados dos usuários pelo tempo necessário para cumprir com o propósito previstos nesta política. Para determinar esse período, nós levamos em consideração alguns critérios:

- O tempo que você utiliza nosso chatbot e a quantidade de acessos por semana;
- A existência de uma obrigação legal a qual estamos sujeitos;

Transcorridos 12 (doze) meses sem que você tenha realizado novo acesso ao nosso chatbot, todos os dados coletados serão permanentemente excluídos de nossa base de dados, salvo se houver alguma obrigação legal que nos obrigue a mantê-los por mais tempo.

8. Seus direitos como titular de dados

A Pode Perguntar reconhece e respeita os seus direitos como titular de dados. Se você for residente na União Europeia, esses direitos incluem: direito de acesso, retificação, apagamento, restrição, oposição e portabilidade (cópia dos seus dados em formato acessível para fins de transmissão).

Caso você seja residente no Brasil, seus direitos incluem confirmação de existência; acesso; correção; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação; portabilidade; eliminação; informações de compartilhamento; revogação de consentimento e informações sobre o não fornecimento e suas consequências.

Por isso, se você pretende gozar de um desses direitos, entre em contato conosco através de privacysecurity@podeperguntar.com.

Nós responderemos a todas as suas solicitações de acordo com a legislação aplicável, mas, para sua proteção, pode ser necessário fazermos previamente uma verificação de informações para garantir que você é o titular dos dados.

Ao realizar sua solicitação, por favor, nos esclareça qual dos direitos citados acima você pretender exercer e sobre quais dados. Além disso, se possível, nos informe data e horário aproximado do seu contato com nosso chatbot.

Considerando que o nosso chatbot fornece orientações para gestantes, tentantes e puérperas baseando-se nos dados fornecidos pelo usuário, caso você não nos forneça seus dados, é possível que o nosso serviço não funcione adequadamente para você.

Além disso, nas hipóteses em que o seu consentimento for necessário, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento sem que isso interfira na legalidade do processamento realizado na vigência do seu consentimento.

Nós zelamos e nos preocupamos em garantir os seus direitos. No entanto, caso você tenha alguma preocupação não resolvida, é seu direito apresentar uma reclamação à autoridade supervisora do seu local de residência ou de onde o incidente ocorreu.

9. Tomadas de decisão e criação de perfil automatizadas

Embora a tecnologia utilizada pela Pode Perguntar inclua a aplicação de certas regras automáticas para estabelecer quais orientações deverão ser fornecidas a você com base nos dados que nos forneceu, a decisão sobre como proceder é tomada por você. Nós não criamos perfis ou tomamos decisões automatizadas com base nos dados que você nos fornece.

10. Nossos cuidados para garantir a segurança dos seus dados

A Pode Perguntar se preocupa com a integridade e confidencialidade dos seus dados pessoais, por isso nós realizamos as precauções comercialmente razoáveis para proteger seus dados pessoais, incluindo salvaguardas físicas e eletrônicas desenvolvidas para garantir a segurança dos dados que mantemos. Garantimos que todas as medidas técnicas e operacionais ao nosso alcance são realizadas para evitar que seus dados sejam expostos a acessos acidentais ou não autorizados, alteração, perda ou uso indevido.

11. Dados de crianças

Nossos serviços não são destinados ou direcionados para crianças menores de 16 (dezesseis) anos. Por isso, pedimos que nossos usuários, de nenhum modo, forneçam informações sobre crianças sem antes obter o consentimento dos pais ou de seu responsável legal.

Se você souber que uma criança nos forneceu seus dados pessoais sem consentimento dos pais ou responsáveis, por favor, entre em contato conosco através de privacysecurity@podeperguntar.com. Se tomarmos conhecimento de que uma criança utilizou nossa plataforma e nos forneceu dados pessoais, excluiríamos seus dados de nosso banco de dados.

12. Entre em contato conosco

Se você tiver alguma dúvida, preocupação ou recomendação sobre a forma como processamos seus dados pessoais, por favor, entre em contato conosco através de **privacysecurity@podeperguntar.com**.

Se preferir, você pode entrar em contato diretamente com o nosso responsável pela proteção de dados através de privacysecurity@podeperguntar.com.

MVB Consultoria em Saúde

Av. Dr. Arthur da Costa Filho, 1903, Sala 2- Sumaré
Caraguatatuba - SP, Brasil, 11.661-090

13. **Alterações em nossa política de privacidade**

Nós nos reservamos o direito de alterar esta política a qualquer momento. As alterações serão publicadas nesta página e a versão revisada entrará em vigor a partir da publicação.

Em caso de mudanças substanciais nesta política, nós indicaremos através de nossa aplicação a existência da alteração. A continuidade no uso de nosso chatbot após as alterações significa que você está informado sobre as atualizações realizadas.

Sempre que for publicada uma nova versão desta política alteraremos a data na parte superior. Recomendamos que você consulte periodicamente a nossa política para acompanhar as atualizações das versões mais recentes.



Pode Perguntar