

SOUPLENUS

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade descreve como a **SOUPLENUS**, inscrita no CNPJ nº 24.793.819/0001-11, com sede na Rua Barão de Santa Tecla, nº 672, bairro Centro, Pelotas/RS, CEP 96010-140, coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais dos usuários de sua plataforma de agendamento de consultas com profissionais da saúde e pacientes, disponível em www.souplenus.com.br.

Ao se cadastrar ou utilizar a Plataforma, o usuário declara ciência e concordância com as práticas aqui descritas, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018.

1. Quem é o Controlador dos Dados

A SouPlenus atua como **controladora** dos dados pessoais tratados em decorrência do uso da Plataforma, sendo responsável pelas decisões referentes ao tratamento desses dados, nos termos da LGPD.

2. Quais Dados Coletamos

2.1. Dados fornecidos no cadastro

Ao se cadastrar na Plataforma, seja como paciente/usuário, seja como profissional da saúde, coletamos dados como: nome completo, e-mail, telefone/WhatsApp, CPF, data de nascimento, endereço, login e senha de acesso e, no caso de profissionais, número de registro no conselho de classe (ex.: CRP, CRM) e demais informações necessárias à verificação profissional.

2.2. Dados de pagamento

Para viabilizar a contratação dos serviços, coletamos dados de cobrança e de cartão de crédito/débito, os quais são processados por meio de ferramenta de pagamento externa (Pagar.me), não sendo os dados sensíveis de cartão armazenados diretamente pela SouPlenus.

2.3. Dados de agendamento e atendimento

Ao agendar, confirmar, remarcar ou cancelar uma consulta, coletamos dados como data, horário, modalidade (presencial ou online), profissional escolhido, histórico de agendamentos e, quando aplicável, informações inseridas no prontuário eletrônico da Plataforma.

2.4. Dados de navegação

Coletamos automaticamente dados de navegação, como endereço IP, tipo de dispositivo e navegador, páginas acessadas e cookies, conforme detalhado na Seção 8 desta Política.

3. Integração com o Google Meet para Consultas Online

Para consultas realizadas na modalidade online, a Plataforma **gera automaticamente um link de sala de videochamada no Google Meet** para cada agendamento confirmado, permitindo que paciente e profissional se conectem no horário marcado. Esta seção detalha especificamente esse tratamento de dados.

3.1. Dados compartilhados com o Google

Para criar e disponibilizar cada sala virtual, a Plataforma se integra à API do Google (Google Calendar/Google Meet), operada pela Google LLC. Nesse processo, são compartilhados com o Google os seguintes dados, na medida estritamente necessária à criação e ao gerenciamento da sala:

- nome e endereço de e-mail do paciente e do profissional envolvidos na consulta;
- data e horário de início e término do atendimento agendado;
- identificador único do agendamento, utilizado para associar a sala virtual à consulta correspondente.

A SouPlenus não compartilha com o Google dados sensíveis de saúde, conteúdo de prontuário, anotações clínicas ou qualquer informação referente ao conteúdo da consulta em si. O link gerado corresponde exclusivamente ao acesso à sala virtual.

3.2. Finalidade e base legal

O tratamento descrito nesta seção tem como finalidade exclusiva **viabilizar a realização da consulta online contratada**, constituindo etapa necessária à execução do contrato de prestação de serviços firmado entre o usuário e a SouPlenus (e, no caso dos profissionais, à execução do contrato de intermediação da Plataforma), nos termos do art. 7º, inciso V, da LGPD.

3.3. Papel do Google e responsabilidade compartilhada

Nessa integração, o Google atua como operador de dados em relação às informações estritamente necessárias à criação da sala (nome, e-mail e horário do agendamento), processando-as segundo as instruções da SouPlenus e sujeitando-se, adicionalmente, à sua própria política de privacidade, disponível em <https://policies.google.com/privacy>. A comunicação de áudio e vídeo realizada durante a consulta ocorre diretamente entre os participantes dentro do ambiente do Google Meet, não sendo gravada, armazenada ou acessada pela SouPlenus, salvo se o próprio usuário optar por gravar a sessão utilizando recursos nativos do Google Meet, hipótese em que a responsabilidade por tal gravação e pelo tratamento de seu conteúdo será do usuário que a realizou.

3.4. Retenção do link e dos dados da sala

O link da sala gerado para cada agendamento permanece válido e acessível pelo período necessário à realização da consulta, sendo desativado ou perdendo relevância após sua conclusão, cancelamento ou reagendamento, conforme as regras de expiração da própria API do Google. Os metadados do agendamento (data, horário, participantes) são mantidos na Plataforma pelos prazos indicados na Seção 6 desta Política.

4. Finalidades do Tratamento de Dados

Utilizamos os dados pessoais coletados para as seguintes finalidades:

- viabilizar o cadastro, a autenticação e o acesso à Plataforma;
- possibilitar o agendamento, a confirmação, a remarcação e o cancelamento de consultas, incluindo a geração de salas de videochamada para atendimentos online;
- processar pagamentos e cobranças referentes aos serviços contratados;
- verificar a regularidade profissional dos profissionais cadastrados junto aos respectivos conselhos de classe;

- enviar notificações e comunicações operacionais relativas aos agendamentos (confirmações, lembretes, alterações);
- prevenir fraudes, no-show e inadimplência, conforme regras de cancelamento previstas no Termo Geral de Uso;
- cumprir obrigações legais e regulatórias aplicáveis; e
- melhorar a experiência de uso e a segurança da Plataforma.

5. Compartilhamento de Dados com Terceiros

Além do compartilhamento com o Google descrito na Seção 3, a SouPlenus poderá compartilhar dados pessoais com:

- Pagar.me: para processamento de pagamentos online;
- provedores de hospedagem e infraestrutura de tecnologia da informação, para armazenamento seguro dos dados da Plataforma;
- autoridades públicas, mediante requisição legal ou regulatória, ou para cumprimento de ordem judicial;
- conselhos profissionais de classe, para fins de verificação do registro profissional.

A SouPlenus não comercializa dados pessoais de seus usuários com terceiros para fins publicitários.

6. Armazenamento, Retenção e Segurança dos Dados

Os dados pessoais são armazenados em ambiente controlado, com adoção de medidas técnicas e administrativas voltadas à proteção contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Os dados são mantidos pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, e ao exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, após o que serão eliminados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

7. Direitos do Titular dos Dados

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais tem direito a, mediante requisição:

- confirmar a existência de tratamento de seus dados;
- acessar seus dados;
- corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- solicitar a portabilidade de dados a outro fornecedor de serviço, mediante requisição expressa;
- solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, ressalvadas as hipóteses de conservação previstas em lei;
- obter informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados;

- revogar o consentimento previamente fornecido, quando aplicável.

As solicitações podem ser realizadas pelos canais de contato indicados na Seção 10 desta Política.

8. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

A Plataforma utiliza cookies e tecnologias semelhantes para viabilizar seu funcionamento, autenticar usuários, lembrar preferências e analisar o uso do site com finalidade estatística. O usuário pode gerenciar suas preferências de cookies diretamente nas configurações de seu navegador.

9. Dados de Menores de Idade

A utilização da Plataforma por menores de 18 (dezoito) anos não é permitida sem a devida autorização e representação por seus responsáveis legais, conforme já disposto no Termo Geral de Uso. Eventuais dados de menores tratados nesse contexto observarão o disposto no art. 14 da LGPD.

10. Encarregado de Dados (DPO) e Canais de Contato

Em caso de dúvidas, solicitações relativas a esta Política ou ao exercício dos direitos previstos na LGPD, o titular pode entrar em contato pelos seguintes canais:

- E-mail: contato@souplenus.com.br
- Telefone/WhatsApp: (53) 3307-6016
- Endereço: Rua Barão de Santa Tecla, nº 672, Centro, Pelotas/RS, CEP 96010-140

Atendimento disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 18h, e aos sábados, das 9h às 12h.

11. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser alterada a qualquer tempo, a critério da SouPlenus, para refletir atualizações de funcionalidades da Plataforma — incluindo novas integrações tecnológicas — ou adequações a exigências legais e regulatórias. A versão vigente estará sempre disponível na Plataforma, sendo recomendada a revisão periódica deste documento pelo usuário.

12. Foro

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta Política, fica eleito o foro da Comarca de Pelotas/RS, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.