

Política de Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) - ClinicFlow Pro

1. Introdução

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados ("Política") descreve como o ClinicFlow Pro ("Nós", "Nosso", "ClinicFlow Pro"), plataforma de propriedade e operada por Clinica Flow Pro (Luis Carlos Vieira Granja), inscrita no CNPJ sob o nº 61.132.279/0001-51, um sistema de gestão online para clínicas de fisioterapia, pilates e estética, coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege as informações pessoais e dados sensíveis de seus Usuários e Pacientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e demais legislações aplicáveis.

Ao utilizar a Plataforma ClinicFlow Pro, você concorda com as práticas descritas nesta Política. Recomendamos a leitura atenta deste documento.

2. Definições

Para os fins desta Política, os termos abaixo terão os seguintes significados:

- **Plataforma:** Refere-se ao sistema ClinicFlow Pro, incluindo seu website, aplicações e serviços relacionados.
- **Usuário:** Qualquer pessoa física ou jurídica que acesse ou utilize a Plataforma, incluindo Clientes, Profissionais, Secretárias e SuperAdmins.
- **Cliente:** A clínica ou profissional de saúde que contrata os serviços da Plataforma e é o Controlador dos dados pessoais e sensíveis dos Pacientes.
- **Profissional:** Fisioterapeutas, instrutores de pilates, esteticistas e outros profissionais de saúde que utilizam a Plataforma sob a conta de um Cliente.
- **Paciente:** Indivíduos que recebem atendimento dos Profissionais e cujos dados são gerenciados na Plataforma.
- **Dados Pessoais:** Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados Pessoais Sensíveis:** Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.
- **Tratamento de Dados:** Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- **Controlador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

3. Quais Dados Coletamos e Como os Utilizamos

O ClinicFlow Pro atua como Operador dos dados pessoais e sensíveis inseridos pelos Clientes (Controladores) na Plataforma. A coleta e o uso dos dados são realizados para fornecer, manter, proteger e melhorar nossos serviços.

3.1. Dados Coletados

Coletamos os seguintes tipos de dados:

- **Dados de Cadastro do Cliente/Usuário:** Nome completo, e-mail, telefone, nome da clínica, CNPJ (opcional), endereço. Esses dados são utilizados para criar e gerenciar a conta do Cliente, faturamento, comunicação e suporte.
- **Dados de Assinatura e Pagamento:** Informações relacionadas ao plano de assinatura, histórico de pagamentos, ID de cliente Stripe e ID de assinatura Stripe. Esses dados são utilizados para gerenciar a assinatura, processar pagamentos e garantir o acesso às funcionalidades da Plataforma.
- **Dados de Pacientes (Dados Pessoais e Sensíveis):** Nome completo, CPF, RG, data de nascimento, gênero, telefone, e-mail, endereço, contato de emergência, informações de convênio médico, observações, foto, prontuários médicos (incluindo queixa principal, anamnese, exame físico, diagnóstico, plano de tratamento, evoluções, prescrições, anexos como exames e laudos). Esses dados são inseridos pelos Clientes e Profissionais para a gestão do atendimento ao paciente, histórico clínico e comunicação.
- **Dados de Profissionais:** Nome completo, CPF, número de registro profissional, tipo de registro, especialidades, telefone, e-mail, valor de comissão, avatar, assinatura digital. Utilizados para identificação, agendamento e controle de acesso.
- **Dados de Uso e Acesso:** Endereço IP, tipo de navegador, sistema operacional, páginas visitadas, tempo de permanência, logs de auditoria (ações realizadas na Plataforma). Esses dados são coletados automaticamente para fins de segurança, monitoramento, melhoria da Plataforma e rastreabilidade.
- **Dados de Integrações:** Tokens de acesso e refresh do Google Calendar, ID do calendário. Utilizados para sincronização de agendamentos (se ativado pelo Cliente).

3.2. Finalidade do Tratamento

Os dados coletados são tratados para as seguintes finalidades:

- **Prestação de Serviços:** Operacionalizar as funcionalidades da Plataforma, como agendamento, gestão de pacientes, prontuários eletrônicos, financeiro e relatórios.
- **Gestão de Contas:** Criar, manter e gerenciar as contas dos Usuários e Clientes.
- **Processamento de Pagamentos:** Gerenciar assinaturas e processar pagamentos através do Stripe.
- **Comunicação:** Enviar notificações importantes sobre a conta, atualizações da Plataforma, informações de segurança e suporte.
- **Segurança:** Monitorar e prevenir atividades fraudulentas, acessos não autorizados e garantir a integridade dos dados.
- **Melhoria da Plataforma:** Analisar o uso da Plataforma para identificar oportunidades de melhoria e desenvolvimento de novas funcionalidades.

- Cumprimento Legal e Regulatório: Atender a obrigações legais, regulatórias e requisições de autoridades competentes.

4. Compartilhamento de Dados

O ClinicFlow Pro não compartilha dados pessoais ou sensíveis com terceiros, exceto nas seguintes situações:

- Com o Cliente (Controlador): Os dados dos Pacientes são compartilhados com o Cliente (clínica) que os inseriu na Plataforma, sendo este o responsável pelas decisões sobre o tratamento desses dados.
- Com Prestadores de Serviços: Podemos compartilhar dados com terceiros que nos auxiliam na prestação dos serviços, como processadores de pagamento (Stripe), provedores de e-mail transacional (Resend) e serviços de hospedagem (Supabase/Vercel). Esses prestadores são contratualmente obrigados a proteger os dados e utilizá-los apenas para as finalidades especificadas.
- Integrações de Terceiros: Se o Cliente optar por integrar a Plataforma com serviços de terceiros (ex: Google Calendar), os dados necessários para essa integração serão compartilhados com o respectivo provedor, conforme as permissões concedidas pelo Cliente.
- Obrigações Legais: Para cumprir com obrigações legais, regulatórias, ordens judiciais ou requisições de autoridades governamentais.
- Proteção de Direitos: Para proteger os direitos, propriedade ou segurança do ClinicFlow Pro, de seus Usuários ou de terceiros.

5. Armazenamento e Segurança dos Dados

5.1. Local de Armazenamento: Os dados são armazenados em servidores seguros, utilizando a infraestrutura do Supabase, que emprega padrões de segurança robustos.

5.2. Medidas de Segurança: Implementamos medidas de segurança técnicas e organizacionais para proteger os dados contra acesso não autorizado, alteração, divulgação, destruição ou perda acidental. Isso inclui:

- Criptografia: Dados em trânsito e em repouso são protegidos por criptografia.
- Controle de Acesso (RLS): Utilizamos Row Level Security (RLS) no banco de dados para garantir que cada "tenant" (clínica) tenha acesso apenas aos seus próprios dados, isolando as informações entre as clínicas.
- URLs Assinadas para Arquivos: Para acesso a arquivos sensíveis (como prontuários anexados) armazenados no Supabase Storage, são geradas URLs assinadas e temporárias, garantindo que apenas usuários autorizados e com permissão possam acessá-los por um período limitado.
- Logs de Auditoria: Mantemos registros detalhados das ações dos usuários na Plataforma, permitindo a rastreabilidade e auditoria de acessos e modificações.
- Autenticação: Utilização de autenticação segura para acesso à Plataforma.

5.3. Responsabilidade do Usuário: Embora o ClinicFlow Pro adote as melhores práticas de segurança, a segurança dos dados também depende do Usuário. É fundamental que o Usuário

mantenha suas credenciais de acesso em segurança e não as compartilhe com terceiros.

6. Direitos do Titular dos Dados (LGPD)

De acordo com a LGPD, o titular dos dados pessoais possui os seguintes direitos:

- **Confirmação e Acesso:** Confirmar a existência de tratamento e acessar os dados pessoais que lhe digam respeito.
- **Correção:** Solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, Bloqueio ou Eliminação:** Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- **Portabilidade:** Solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa.
- **Eliminação:** Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas em lei.
- **Informação sobre Compartilhamento:** Obter informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais o ClinicFlow Pro realizou uso compartilhado de dados.
- **Informação sobre o Consentimento:** Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.
- **Revogação do Consentimento:** Revogar o consentimento a qualquer momento, mediante manifestação expressa.
- **Oposição:** Opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

Para exercer seus direitos, o Paciente deve entrar em contato diretamente com a clínica (Cliente) que é a Controladora de seus dados. O Cliente, por sua vez, poderá utilizar as funcionalidades da Plataforma ou entrar em contato com o suporte do ClinicFlow Pro para auxiliar no atendimento das requisições dos titulares.

7. Retenção dos Dados

Os dados pessoais e sensíveis serão retidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, incluindo a prestação dos serviços, o cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais e contábeis, e para o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Após o término do tratamento, os dados serão eliminados ou anonimizados, salvo se houver necessidade de manutenção para as hipóteses previstas na LGPD.

8. Integrações de Terceiros

A Plataforma pode se integrar com serviços de terceiros, como Stripe (para processamento de pagamentos), Google Calendar (para sincronização de agendamentos) e Resend (para envio de e-mails transacionais). O uso desses serviços está sujeito aos termos de uso e políticas de privacidade dos respectivos provedores. O ClinicFlow Pro não se responsabiliza pelas práticas de privacidade ou pelo conteúdo de serviços de terceiros.

9. Alterações a Esta Política de Privacidade

O ClinicFlow Pro se reserva o direito de modificar esta Política de Privacidade a qualquer momento, a fim de adaptá-la a novas legislações, regulamentações, práticas de mercado ou necessidades da Plataforma. As alterações entrarão em vigor após a publicação da Política revisada na Plataforma. Recomendamos que você revise esta Política periodicamente para se manter informado sobre nossas práticas de privacidade.

10. Contato

Para quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a esta Política de Privacidade e Proteção de Dados, ou para exercer seus direitos como titular de dados, entre em contato conosco através do e-mail: clinicaflow2026@gmail.com.

Última atualização: 13 de setembro de 2026