

ESTADO DE IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA: PARCIAL - em divulgação

A *Clinivet* está comprometida com os fundamentos jurídicos da proteção de dados pessoais e da preservação da inviolabilidade da vida privada. Esse compromisso se alinha principalmente com os dispositivos legais do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709). Além da legislação brasileira, a *Clinivet* também segue as normas ISO da série 27000. Portanto, este documento institui um registro público que expressa a relação da empresa com os dados pessoais de usuários, clientes, fornecedores e quaisquer dados tratados na prestação de serviços.

Esta política de privacidade reafirma os fundamentos da LGPD (art. 2º), que incluem o respeito à privacidade, à autodeterminação informativa, à liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião, à inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem. Ela também aborda o desenvolvimento econômico e tecnológico, a inovação, a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor e os direitos humanos, além do livre desenvolvimento da personalidade, da dignidade e do exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Estes são os termos de governança, rotinas, práticas e princípios relacionados à privacidade, proteção de dados e segurança da informação:

1 CLINIVET COMO AGENTE DE TRATAMENTO DE DADOS

A LGPD define duas funções no processo de tratamento de dados pessoais, o (I) controlador e o (II) operador, que são, na forma da lei:

(I) O controlador de dados é a pessoa natural ou jurídica, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, é, portanto, quem define a finalidade deste tratamento, sob consentimento do titular, que exerce seus direitos em face do controlador;

(II) o operador é a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, sob instruções fornecidas pelo controlador.

Além disso, configura-se uma terceira função, ligada à de operador, que é (II) suboperador, que consiste em uma pessoa natural ou jurídica que presta serviços ao operador para tratamento de dados, ou seja, que é orientada pelo operador e não possui vínculo contratual com o controlador. Todavia, essa prática não exclui a subordinação a todos os princípios de proteção de dados que devem ser assegurados pelo controlador.

A *Clinivet* atua tanto como controladora ou operadora, ainda, sendo possível a simultaneidade das duas incumbências. Segue abaixo a definição dessas operações e como é possível entender o papel exercido em cada processo de tratamento de dados pessoais:

AGENTE	O QUE FAZ	RESPONSABILIDADES
Controlador	É quando a <i>Clinivet</i> coleta dados diretamente de seus clientes, prestadores de serviço ou parceiros, que são os titulares desses dados. A coleta acontece através de sites, plataformas e outros canais de comunicação (telefone, email ou aplicativos de mensagens) diretos com a <i>Clinivet</i> . Esses titulares permitem o armazenamento de certos dados mediante consentimento (descritos no Título 2). Esses dados podem ser tratados pela <i>Clinivet</i> , que atuará também como operadora, ou cedidos, conforme a lei e o consentimento do titular, para terceiros operadores (descritos no Título 3).	A responsabilidade pela relação com os titulares e a definição da finalidade do tratamento de dados é da <i>Clinivet</i> .
Operador	É quando a <i>Clinivet</i> presta serviços para um controlador, tornando-se responsável pelo tratamento de dados pessoais de outro controlador, seja ele um contratante ou parceiro. Em situações de intervenção técnica para desenvolvimento ou suporte de sistemas que envolvam dados pessoais, a <i>Clinivet</i> segue as instruções do controlador, que define a finalidade e o tratamento adequado dos dados.	A <i>Clinivet</i> não possui relação direta quanto ao consentimento dos titulares e não define a finalidade do tratamento. Sujeita-se às instruções do controlador, reservando-se o direito de negar o tratamento de dados em caso de ilegalidade ou incompatibilidade com sua política interna de privacidade, proteção de dados e segurança da informação.
Suboperador	É quando a <i>Clinivet</i> presta serviços para um operador, não tendo relação direta com o controlador dos dados pessoais. Isso ocorre, por exemplo, quando a <i>Clinivet</i> atua no desenvolvimento e suporte dentro de um sistema de outro operador. No entanto, há vinculação ao	A <i>Clinivet</i> não possui relação direta com o controlador, apenas com outro operador. Subordina-se, portanto, às instruções do operador quanto ao tratamento de dados, que devem seguir os limites definidos pela finalidade instituída pelo controlador. Ainda assim, a <i>Clinivet</i>

	controlador quanto às obrigações relacionadas aos direitos dos titulares de dados. A <i>Clinivet</i> reserva-se ao direito de recusar o tratamento de dados em casos de ilegalidade ou incompatibilidade com sua política interna de privacidade, proteção de dados e segurança da informação.	reserva-se ao direito de recusar o tratamento de dados em caso de ilegalidade ou incompatibilidade com sua política interna de privacidade, proteção de dados e segurança da informação.
--	--	--

1.1 DADOS DOS ANIMAIS SÃO DADOS PESSOAIS?

A *Clinivet* coleta, processa e armazena dados relativos aos animais e seus tutores, todavia, só podem ser considerados dignos de proteção específica, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) os dados relativos aos tutores. Portanto, mesmo sem específica proteção legal, os dados relativos aos animais serão protegidos por princípio profissional ligado à integridade da medicina veterinária - no qual só serão coletados e compartilhados dados que sejam necessários ao melhor atendimento -, no qual os processos de atendimento serão geridos pela auto-responsabilização e pelo respeito aos animais e tutores.

Além disso, também não fazem parte da noção de privacidade, proteção de dados e segurança da informação aqui tratada, o consentimento livre e esclarecido do tutor quanto à realização de procedimentos veterinários - que são efetivamente regulados pela Resolução n. 1321/20 do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) e o Código de Defesa do Consumidor.

2 QUAIS DADOS SÃO COLETADAS E COMO É FEITA ESSA COLETA

ORIGEM	TIPO DE COLETA	FINALIDADE
Contato via telefone ou WhatsApp (55 99205-6809, 55 98177-8017, 55 98141-7791).	dados de cadastro: nome do cliente, nome do animal/paciente, CPF do tutor, número de telefone e endereço de e-mail.	contato com o cliente: esses dados são solicitados para que a <i>Clinivet</i> possa entrar em contato com o cliente conforme requisitado, armazenando esses dados para e até esse fim - término do tratamento de dados.
formulário disponível em: https://clinivetijui.com/formulario.pdf	dados de cadastro: nome do cliente, nome do animal/paciente, CPF do tutor, número de telefone e endereço de e-mail.	contato com o cliente: esses dados são solicitados para que a <i>Clinivet</i> possa entrar em contato com o cliente conforme requisitado, armazenando esses dados para e até esse fim - término do tratamento de dados.
redes sociais (https://www.instagram.com/clinivetijui ; https://www.facebook.com/clinivetijui)	dados de contato: informações de contato fornecidas por outros usuários por mensagem direta.	contato com o cliente: no caso de contato via redes sociais, que possuem políticas de privacidade próprias, são enviados os contatos oficiais via formulário e os dados não são inseridos em cadastro próprio.
Contratação de Prestadores de Serviços	dados de contato: informações pessoais (nome, telefone, CPF, registro profissional e endereço) dados comerciais: CNPJ, contrato social e conta bancária.	Dados importantes para realização de entrevista, pré-contrato e efetiva contratação de prestadores de serviço.

3. COM QUEM OS DADOS SÃO COMPARTILHADOS

TERCEIROS	FINALIDADE
Laboratórios de análise; diagnóstico por imagem	Compartilhamento de dados de cadastro e do animal/paciente quando serviços de terceiros são fundamentais para o atendimento adequado.
Prestadores de serviços veterinários	Os prestadores de serviços veterinários, médicos ou técnicos veterinários, para a <i>Clinivet</i> possuem acesso ao sistema <i>VetSoft</i> , portanto, podem fazer anotações em dados relativos ao atendimento veterinário, além de acessar os dados de cadastro dos clientes para contato.
Prestadores de serviços de entrega	Para a entrega de produtos ou coleta de animais para serviços, poderão ser disponibilizados aos prestadores (entregadores) dados de cadastro dos clientes, como nome e endereço.
Consultoria “Plenus Gestão Empresarial”	Elaboração de relatórios.
Outros prestadores de serviços	Outros prestadores de serviços poderão acessar dados de cadastro de clientes conforme a necessidade, como nome e endereço.
Autoridades Públicas	É responsabilidade legal da empresa manter certos dados relativos ao acesso aos nossos sites e formulários, pois se uma autoridade com competência legal, como um (a) juiz(a) de Direito na atribuição de sua função, o BACEN, COAF ou a Receita Federal, exigir esses dados para fins de uma investigação criminal, deve o controlador ou operador cedê-los prontamente.

3.1 O USO DE PLATAFORMA DE GESTÃO VETERINÁRIA COMO OPERADORA DE DADOS

A *Clinivet* se utiliza de plataforma de terceiro para Gestão de Clínica Veterinária - *Vetsoft Web*, acessível via <https://app.vetsoft.com.br>, portanto, uma plataforma em nuvem. Os termos e condições da plataforma estão disponíveis em <https://www.vetsoft.com.br/desktop/contrato/>, no qual a plataforma se responsabiliza pelo armazenamento de dados - que, além dos dados de cadastro, não são armazenados pela *Clinivet*.

DADOS ARMAZENADOS	FINALIDADE
Os dados de cadastro serão incluídos no software <i>VetSoft</i> , que atua como operador.	Os dados de cadastro servem ao sistema operador de dados para compor a “ficha do tutor”, que serve para gerar notas fiscais, envio de mensagens aos tutores e agenda de serviços.
Os seguintes dados relativos ao atendimento veterinário também são inseridos no software <i>VetSoft</i> : Ficha do Animal, Prontuário Clínico, Internação (registro de ocorrências e exames) e vacinas.	Os dados relativos ao atendimento veterinário são próprios a prestação de serviços veterinários, sigilosos conforme a ética profissional.

4. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Considerando a possibilidade de transferência dos dados coletados para terceiros, seja para fins de analytics ou para parceiros de negócio, é possível que essas empresas armazenem esses dados fora do Brasil. Esse compartilhamento de dados é previsto na LGPD (art. 5, XVI). Contudo, ele só é permitido para países ou organismos internacionais que ofereçam um nível de proteção de dados pessoais compatível com a legislação brasileira, ou quando o controlador oferece garantias para o cumprimento dos princípios de proteção de dados por meio de cláusulas contratuais, normas corporativas ou certificações de conduta (art. 33, I e II da LGPD).

A *Clinivet* segue rigorosamente os níveis de proteção de dados estabelecidos pela lei (art. 34 e 35 da LGPD) em relação ao país de origem de empresas de analytics ou parceiros de negócio e sua postura em relação aos contratos firmados. A *Clinivet* exige cláusulas específicas sobre proteção de dados, incorporando os valores e princípios da LGPD, como privacidade e autodeterminação informativa. Portanto, mesmo fora do Brasil, a adequação aos padrões de proteção de dados pessoais e segurança da informação é essencial para a relação da *Clinivet* com seus clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores.

5. OS DIREITOS PROMOVIDOS PELA LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais estabeleceu um paradigma de proteção de dados, que vai além de um mero elemento de regulação jurídica. É um marco na adoção de uma cultura corporativa relacionada aos dados pessoais, consolidada pelos direitos do titular dos dados. Esses direitos podem ser resumidos na seguinte lista, baseada no rol legal (art. 18):

confirmação da existência de	É o direito de exigir uma confirmação que dados do titular estão sendo tratados por alguma entidade, pública ou privada.
------------------------------	--

tratamento	
acesso aos dados	É direito do titular requisitar uma cópia ou uma demonstração de quais dados pessoais próprios estão sendo utilizados.
correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Como consequência ao direito de acesso aos dados do titular, ele pode requerer, em caso de entender necessário, uma correção ou atualização de dados.
anonimização, bloqueio ou eliminação	O titular pode solicitar que seus dados sejam anonimizados, ou seja, que percam quaisquer características que o identifique; pode solicitar o bloqueio temporário do tratamento; e, ainda, pode solicitar a eliminação de dados desnecessários, que não mais servem a finalidade consentida.
portabilidade	O titular possui o direito de receber os seus dados captados de forma estruturada e operável, para que o mesmo forneça eles a outro serviço ou produto - exceto em casos que esses dados revelam segredos comerciais do controlador.
eliminação de dados	Mesmo que o tratamento de dados consentido não tenha sido terminado, o titular pode exigir a eliminação deles a qualquer tempo. Todavia, existe exceção legal (art. 16 da LGPD) quanto aos dados que precisam ser conservados por obrigação legal do controlador, estudo por órgão de pesquisa, transferência legítima a terceiro e uso exclusivo do controlador (desde que anonimizada).
informação sobre uso compartilhado	Direito do titular de saber para quais entidades específicas, públicas ou privadas, que seus dados estão sendo compartilhados.
informação sobre a possibilidade de não consentimento	No caso do titular pensar em não permitir o tratamento de dados, ele deve ser informado de quais são as consequência - que podem ser, até mesmo, da impossibilidade de prestação de um serviço.
revogação do consentimento	O titular pode retirar o consentimento em relação às atividades de tratamento na qual se baseiam seu consentimento. Nesse caso, pode ser impossível prestar algum serviço ao titular, caso seja informado previamente.

Para exercício desses direitos frente a *Clinivet*, o titular interessado pode entrar em contato via *e-mail* em tais_jsala@yahoo.com.br, que será atendido pelo setor responsável.

6. DURAÇÃO DO ARMAZENAMENTO DE DADOS

A duração do armazenamento dos dados pessoais captados depende da finalidade atribuída a esses, conforme título 1 deste. Após o término do tratamento de dados, esses dados pessoais serão eliminados, mesmo que ainda possam, de forma anonimizada, serem utilizados em plataformas de *analytics*.

Entretanto, conforme prevê o Marco Civil da Internet (art. 15), os registros de acesso aos sites da *Clinivet* devem ser mantidos por ao menos seis meses, podendo ser alvo de solicitação por órgão competente e com previsão legal - sendo a única possibilidade desses dados serem cedidos após seu tratamento.

7. RESPONSABILIDADES DA CLINIVET

O objetivo desta política de privacidade da *Clinivet* é cumprir a legislação vigente. No entanto, isso é apenas a base de um projeto de cultura interna e compliance que se fundamenta no paradigma da proteção de dados pessoais e na segurança da informação, reconhecendo a cidadania digital como fundamental para a efetivação dos Direitos Humanos. Portanto, os dados pessoais coletados sempre serão utilizados para finalidades lícitas e com o consentimento esclarecido dos titulares. Como princípio, considera-se a autodeterminação informativa, sendo necessário que a coleta de dados dependa da capacidade do titular em dar "opt-in" e, quando necessário, o devido "opt-out".

Apesar disso, os esforços da *Clinivet* na proteção de dados pessoais e na segurança da informação não são completamente invulneráveis a fraudes, especialmente em casos de erros humanos, como a displicência em relação a senhas pessoais de clientes. Isso pode permitir acessos ilegítimos aos sistemas, resultando na captação não permitida de dados pessoais. Assim, é essencial a cooperação entre clientes, *Clinivet* e prestadores de serviço para garantir a segurança da informação. Portanto, a política da *Clinivet* também promove a divulgação de hábitos e práticas salutaras em relação ao cumprimento dos deveres legais de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, fortalecendo uma cultura interna e de relacionamento com prestadores de serviços e clientes, baseada nos princípios do uso adequado dos dados pessoais.

8. DIVULGAÇÃO INTERNA DA POLÍTICA

Para alcançar o objetivo desta política, a *Clinivet* organiza eventos internos para divulgar sua política de privacidade, proteção de dados e segurança da informação. Através de cursos e palestras didáticas com especialistas, são promovidas práticas para o uso adequado dos dados pessoais. Isso facilita a construção e manutenção de uma cultura interna voltada para a garantia dos direitos abordados aqui.

9. DIVULGAÇÃO E ADERÊNCIA À POLÍTICA PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Para cumprir o objetivo desta política, além de afirmar a cultura interna de proteção de dados e segurança da informação, a *Clinivet* promove a divulgação didática dos meios necessários para atingir o paradigma legal e as normativas internacionais às prestadoras de serviços contratadas. Isso inclui esclarecer os procedimentos sobre o uso adequado de dados pessoais. Além de cláusulas contratuais que exigem o cumprimento da legislação, a *Clinivet* também promove práticas adequadas para os contratados por meio de cursos e palestras sobre a política de privacidade, proteção de dados e segurança da informação.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A *Clinivet* prioriza o paradigma da segurança da informação a partir de critérios baseados na regulação nacional e internacional, tanto como a atenção às normas de conduta e padronizações relativas ao tema (ISO/IEC 27000, 27001, 27002, 27003, 27004, 27005, 27006). Todavia, ainda não possui certificação acerca.

A identificação de eventuais vulnerabilidades é crucial para garantir a segurança da informação, sendo uma obrigação de todos, incluindo a gestão interna e prestadores de serviços ligados à *Clinivet*. Qualquer falha, seja de ameaça externa (como ataques cibernéticos) ou interna (como a utilização de senhas frágeis ou armazenadas de forma insegura), que possa afetar a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações, deve ser imediatamente tratada para evitar o mau uso dos dados. Além disso, essas falhas devem ser reportadas à direção, que é responsável por elaborar relatórios sobre o status da segurança da informação.

Práticas baseadas em padronizações internacionais no paradigma da segurança da informação são abordadas em treinamentos internos e para prestadores de serviços, promovendo uma cultura de responsabilização e atenção à segurança da informação. Dessa forma, a supervisão da *Clinivet* quanto aos processos de segurança dos sistemas se alia à cultura de auto-responsabilização e consciência do pessoal interno e dos prestadores de serviços

contratados. Isso promove rotinas seguras no cotidiano da utilização de sistemas internos, de parceiros ou de terceiros.

10.1 A SEGURANÇA PARA O ACESSO À PLATAFORMA DE GESTÃO

O título 3.1 aponta para o uso da *Clinivet* de uma Plataforma de Gestão para serviços veterinários, que é a *VetSoft*, que armazena, em nuvem, dados pessoais relativos aos clientes além dos documentos relativos ao atendimento veterinário. Para promover maior segurança na utilização dessa ferramenta, a *Clinivet* adota três políticas importantes: (I) A cultura interna ligada à segurança da informação, conforme título acima; (II) a adoção de acesso exclusivamente local ao sistema, via IP fixo; e (III) a determinação de hierarquias internas de acesso, consagrada em política de acessos dentro do referido sistema, na qual o acesso aos dados é restrito conforme sua finalidade.

11. CONTATO PARA ASSUNTOS RELATIVOS AOS DADOS PESSOAIS

No caso de alguém, seja titular, cliente, parceiro, fornecedor, entre outros, considerar nossa política de privacidade incompatível ou tenha dúvidas em relação a ela, quaisquer sugestões ou comentários, pode entrar em contato em: tais_jsala@yahoo.com.br

12. TERMOS UTILIZADOS NESTA POLÍTICA

Em regra, os termos utilizados nesta política de privacidade serão aqueles definidos pela LGPD no seu artigo 5º, o qual se sugere a leitura em caso de dúvidas, colado abaixo:

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

IV - banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); [\(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019\)](#) [Vigência](#)

IX - agentes de tratamento: o controlador e o operador;

X - tratamento: 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;

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

XIV - eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

XV - transferência internacional de dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

XVI - uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XVII - relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

XVIII - órgão de pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e [\(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019\)](#) [Vigência](#)

13. EVENTUAIS MUDANÇAS DE POLÍTICA

Na busca constante por atualização, a política de privacidade da *Clinivet*. pode ser revisada objetivando melhorias e adequação à legislação e a melhor doutrina jurídica acerca do tema. Todavia, essas mudanças sempre serão comunicadas e registradas, existindo um histórico de versões.

14. ENCARREGADO

A política de privacidade da *Clinivet*, pautada pela obrigação legal de indicar um encarregado pelo tratamento de dados para os casos em que é controlador, nomeia Tais Júlia Sala, tendo por objetivo a supervisão da implementação desta política e sua conformidade, além de ser canal de comunicação entre os agentes de tratamento de dados, titulares e ANPD.

A definição legal de suas atribuições é a seguinte:

- (I) aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- (II) receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- (III) orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- (IV) executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

Esta é a política de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação da *Clinivet*.

Ijuí, 30 de Outubro de 2024.

HISTÓRICO DE VERSÕES:

1 - de 30/10/2024: Instituição do documento original da política.