TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA FONOHUB

Versão 1.0 • Vigência a partir de nov/2026

Este documento reúne as regras de utilização da FonoHUB e a Política de Privacidade aplicável a pacientes, responsáveis legais, adultos autorizados, pagantes e visitantes, conforme as funcionalidades utilizadas.

PARTE I — TERMOS DE USO

1. Identificação e aceite

Estes Termos estabelecem as regras de acesso e uso do aplicativo FonoHUB.

A plataforma é operada por FONOHUB TECNOLOGIA LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 48.315.201/0001-04, com sede na Av. Paulista, 1636, sala 1504, Cerqueira César, CEP 01310-200 - São Paulo, SP.

O cadastro será concluído mediante aceite expresso destes Termos, disponibilizados para consulta e conservação. A Política de Privacidade será apresentada ao usuário. Consentimentos específicos exigidos para determinadas finalidades serão solicitados separadamente.

Durante o cadastro, antes do preenchimento das queixas, será apresentado o **Consentimento para uso e compartilhamento das informações de saúde**, com aceite separado dos Termos de Uso. A autorização será dada pelo paciente ou, no caso de crianças e adolescentes, por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal. Esse consentimento não substitui o TCLE (Termos de Consentimento Livre e Esclarecido para Telefonoaudiologia), e nem o Termo de Compromisso, apresentados pelo fonoaudiólogo antes do início do atendimento.

É vedado o cadastro direto e autônomo por menores de 18 anos. Para o atendimento de crianças e adolescentes, a conta deverá ser de titularidade do pai, da mãe, responsável legal ou adulto autorizado, maior de 18 anos, que aceitará estes Termos, será responsável pelas contratações e por cadastrar o menor como dependente/paciente.

Nos demais casos em que houver necessidade legal de representação ou assistência, serão observadas as regras aplicáveis. A participação do paciente nas decisões sobre o atendimento será respeitada conforme sua idade e capacidade de compreensão.

2. Funcionamento e Limites do Serviço

2.1 Objeto e natureza da plataforma

A FonoHUB conecta pacientes e fonoaudiólogos e disponibiliza cadastro, busca de profissionais, agenda, pagamento, chat e acesso às sessões pelo Google Meet.

Os atendimentos fonoaudiológicos são prestados diretamente pelos profissionais cadastrados na plataforma, que possuem autonomia e responsabilidade técnica e ética pelas avaliações, condutas e serviços clínicos realizados. A FonoHUB atua na intermediação tecnológica e administrativa, sendo responsável pelas obrigações próprias de sua atuação, observadas as responsabilidades previstas na legislação aplicável.

A avaliação fonoaudiológica, a definição de condutas, o planejamento terapêutico, a execução das sessões e a elaboração de documentos clínicos são de responsabilidade do profissional que presta o atendimento.

O processo fonoaudiológico depende das características de cada paciente e não garante resultados terapêuticos específicos. O profissional deverá prestar informações claras e realistas sobre objetivos, limites e possibilidades do atendimento.

Os resultados da busca auxiliam a escolha do profissional e não constituem triagem clínica (avaliação prévia) nem diagnóstico. O fonoaudiólogo avaliará se o atendimento online é adequado às necessidades do paciente.

2.2 Modalidade exclusivamente online

Os atendimentos são realizados exclusivamente na modalidade online, pelo Google Meet, com acesso disponibilizado na plataforma. O aplicativo não oferece atendimento presencial ou domiciliar.

Antes do início do primeiro atendimento clínico, o fonoaudiólogo enviará e explicará o Termo de Compromisso do Acompanhamento Fonoaudiológico e o TCLE para Telefonoaudiologia, que deverão ser assinados pelo paciente ou por seu responsável/representante legal. Quando necessária, também será solicitada a autorização do responsável legal para participação de outro adulto. Uma cópia dos documentos assinados será disponibilizada ao signatário, e o profissional será responsável pela sua guarda.

O paciente deverá dispor de conexão à internet, equipamento compatível e ambiente reservado. Os requisitos de acesso serão informados antes da contratação. O profissional avaliará se a modalidade remota é adequada e orientará a continuidade do cuidado quando houver necessidade ou solicitação de atendimento presencial.

Antes de iniciar o primeiro atendimento: se o profissional identificar que não poderá prestar o serviço online, a solicitação deve ser recusada sem cobrança ou, caso o pagamento tenha ocorrido, deve ser oferecida a restituição (devolução do valor pago) correspondente.

Após uma avaliação efetivamente realizada: o profissional poderá orientar o paciente sobre a necessidade de atendimento presencial ou outro encaminhamento. Essa orientação, por si só, não torna a avaliação já prestada um serviço não realizado.

2.3 Urgências e Emergências

A FonoHUB não oferece pronto atendimento nem resposta imediata a urgências ou emergências. Em situações de risco à vida ou à integridade física, procure um serviço de emergência.

3. Cadastro e responsabilidades

3.1 Cadastro e responsabilidades dos usuários

O cadastro de crianças e adolescentes deverá ser realizado pelo pai, pela mãe, responsável legal ou adulto autorizado, titular da conta, conforme a cláusula 1. O responsável deverá cadastrar o menor como dependente/paciente, informar corretamente seu vínculo com ele e fornecer as informações necessárias à verificação de sua identidade e da condição declarada de responsável legal ou adulto autorizado. Não será permitido ao menor criar ou manter uma conta autônoma.

O usuário deverá fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas. Também deverá manter suas credenciais em sigilo, proteger a conta, comunicar acessos não autorizados e utilizar a plataforma de forma lícita e respeitosa.

É proibido inserir informações falsas, utilizar dados de terceiros sem autorização ou fundamento legítimo, tentar acessar contas ou informações sem permissão, praticar assédio ou discriminação, fraudar pagamentos ou comprometer a segurança do aplicativo.

A FonoHUB poderá adotar procedimentos proporcionais de verificação de identidade e prevenção a fraudes, respeitando a legislação de proteção de dados. A verificação do responsável por crianças e adolescentes seguirá os procedimentos descritos na cláusula 13.

3.2 Credenciamento de fonoaudiólogos

Os profissionais passam por cadastro, envio de documentos e análise da FonoHUB, e devem aceitar o contrato profissional para atuar na plataforma. Os limites dessa verificação estão descritos na cláusula 8.

4. Agendamento, confirmação e duração dos atendimentos

O primeiro atendimento deverá ser solicitado pelo paciente com antecedência mínima de **72 horas (3 dias)** em relação ao horário desejado. Esse prazo mínimo se aplica exclusivamente ao primeiro agendamento, não sendo exigido para as sessões seguintes de pacientes que já estejam em acompanhamento.

Após o envio da solicitação, o fonoaudiólogo terá **até 24 horas para aceitá-la ou recusá-la**. A resposta será comunicada ao paciente pelo aplicativo e por e-mail. Caso o profissional não responda dentro desse prazo, a solicitação será automaticamente expirada pelo sistema, sendo necessário realizar uma nova solicitação, conforme a disponibilidade de horários.

A aprovação do profissional reserva provisoriamente o horário solicitado, mas **não garante a confirmação da sessão**, que depende da realização do pagamento.

Após a aprovação, o paciente deverá realizar o pagamento pelo aplicativo, via Pix ou cartão de crédito, **até 24 horas antes do horário previsto para o atendimento**. Caso o pagamento não seja identificado e confirmado pelo sistema dentro desse prazo, a reserva será automaticamente cancelada, e o horário poderá ser disponibilizado para outros pacientes.

O agendamento somente será considerado confirmado após a confirmação do pagamento pelo sistema. As solicitações que ultrapassarem os prazos estabelecidos serão automaticamente expiradas, não sendo possível aprová-las após seu vencimento.

As sessões terão duração mínima de **30 minutos**, podendo o tempo ser ajustado pelo fonoaudiólogo conforme as necessidades de cada caso.

Em caso de atraso do paciente, haverá tolerância de até **15 minutos**, contados a partir do horário agendado. Esse período será descontado do tempo total da sessão, sem prorrogação do horário de término. Atrasos superiores a 15 minutos inviabilizarão o atendimento, sem direito à reposição gratuita.

Em caso de atraso do fonoaudiólogo, deverá ser assegurada a duração integral da sessão, mediante ajuste do horário de término ou, quando isso não for possível, reagendamento sem custo adicional ao paciente.

5. Preços, pagamentos e documentos fiscais

O preço total, a duração da sessão e as formas de pagamento serão informados antes da contratação. O paciente pagará à FonoHUB pelo aplicativo, por Pix ou cartão, e a plataforma realizará o repasse ao

fonoaudiólogo conforme o contrato profissional. Alterações de preço valerão para novas contratações, preservadas as condições das sessões já contratadas.

O fonoaudiólogo fornecerá o documento fiscal ou recibo legalmente aplicável ao atendimento, podendo enviá-lo pelo chat. Se o paciente não o receber, poderá procurar o profissional ou o suporte da FonoHUB.

6. Cancelamentos, remarcações e imprevistos

O paciente poderá solicitar o cancelamento ou a remarcação de sessões pelo aplicativo ou pelo suporte da FonoHUB. Para fins de contagem dos prazos, será considerada a data e o horário em que a solicitação for registrada no aplicativo ou recebida pelo suporte.

Cancelamentos e remarcações solicitados com antecedência mínima de 24 horas em relação ao horário agendado permitem ao paciente escolher entre a remarcação sem custo adicional ou a restituição integral do valor pago pela sessão.

A remarcação estará sujeita à disponibilidade de horários do profissional, não sendo obrigatório ao paciente aceitar um horário diferente daquele de sua preferência. Caso não haja disponibilidade compatível, o paciente poderá optar pela restituição integral, desde que tenha solicitado o cancelamento ou a remarcação dentro do prazo estabelecido.

Cancelamentos solicitados com menos de 24 horas de antecedência ou ausências sem aviso estarão sujeitos à cobrança integral da sessão, sem direito à remarcação gratuita ou restituição, ressalvadas as situações previstas em lei, incluindo o direito de arrependimento, quando aplicável, e eventuais falhas na prestação do serviço.

6.1 Direito de arrependimento

Será respeitado o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no prazo legal de sete dias, observadas as condições estabelecidas pela legislação aplicável.

Na FonoHUB, a contratação inicial do acompanhamento ocorre com a confirmação do primeiro agendamento e de seu pagamento. Quando as sessões seguintes com o mesmo profissional integrarem a continuidade dessa contratação, seus agendamentos e pagamentos individuais não reiniciarão, por si só, o prazo de arrependimento, ressalvadas novas contratações e demais hipóteses previstas em lei.

Quando o direito de arrependimento for exercido dentro do prazo legal e antes da realização do atendimento, será assegurada a restituição integral do valor pago, independentemente da antecedência mínima de 24 horas prevista para os cancelamentos convencionais.

O paciente poderá interromper o acompanhamento a qualquer momento, sem obrigação de contratar novas sessões, respeitadas as regras de cancelamento dos atendimentos já agendados. A desistência após uma sessão realizada não gera, por si só, direito à restituição daquele atendimento, preservados os direitos previstos em lei, inclusive em casos de falha na prestação do serviço.

6.2 Cancelamentos pelo profissional ou pela FonoHUB

Caso o fonoaudiólogo ou a FonoHUB precise cancelar uma sessão ainda não realizada, o paciente poderá escolher entre a remarcação sem custo adicional, conforme a disponibilidade de horários, ou a restituição integral do valor pago pela sessão.

O paciente não será obrigado a aceitar uma nova data ou horário. Caso a remarcação não seja possível por motivos atribuíveis ao profissional ou à plataforma, será assegurada a restituição cabível, conforme as condições do atendimento e os direitos previstos em lei.

6.3 Dificuldades técnicas durante o atendimento

Em caso de dificuldades técnicas que comprometam a realização da sessão, o paciente e o profissional deverão, sempre que possível, tentar restabelecer a conexão para dar continuidade ao atendimento.

Quando a falha impedir ou comprometer significativamente a sessão, a situação será analisada considerando sua origem, duração e impacto sobre o atendimento, observadas as seguintes condições:

- **Problemas relacionados à FonoHUB:** quando a falha decorrer do funcionamento do aplicativo, do acesso à videochamada disponibilizado pela plataforma ou de outros recursos tecnológicos sob responsabilidade da FonoHUB, será oferecida remarcação sem custo adicional ou restituição cabível, conforme a situação.
- **Problemas relacionados ao profissional:** quando a dificuldade decorrer de falhas de conexão, equipamentos ou outras condições técnicas sob responsabilidade do fonoaudiólogo, que impeçam ou comprometam significativamente o atendimento, o paciente terá direito à remarcação sem custo adicional ou à restituição cabível.
- **Problemas relacionados ao paciente:** quando a dificuldade decorrer da conexão à internet, dos equipamentos ou de outras condições técnicas sob responsabilidade do paciente, a situação será avaliada considerando as tentativas de restabelecimento da conexão e a possibilidade de continuidade do atendimento. Nessas situações, não haverá direito automático à remarcação gratuita ou restituição, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

A desconexão, por si só, não será considerada automaticamente como falta. O suporte da FonoHUB poderá ser acionado para auxiliar na identificação do problema e na definição da solução adequada.

6.4 Solicitações e processamento das restituições

Os pedidos de restituição poderão ser apresentados pelo aplicativo ou pelo suporte e serão analisados conforme os Termos destinados aos pacientes e os direitos legais. Aprovada a restituição, o aplicativo envia a devolução ao Asaas automaticamente, em poucos minutos. A forma da devolução será pelo mesmo meio em que o pagamento foi feito: no pix, volta para a conta que pagou; no cartão, é estornado o valor e o crédito aparece na fatura conforme o prazo da operadora.

Nos casos de exercício válido do direito de arrependimento, serão observadas as exigências legais de devolução imediata dos valores pagos.

Quando houver direito à restituição, o paciente não será obrigado a aceitá-la na forma de créditos para utilização futura na plataforma.

7. Comunicação e continuidade do atendimento

A frequência e a duração do acompanhamento serão propostas pelo fonoaudiólogo conforme a avaliação clínica e acordadas com o paciente ou responsável. Novas sessões dependerão de agendamento e contratação.

Se o acompanhamento com o profissional escolhido for interrompido, a FonoHUB poderá auxiliar na busca de outro profissional, respeitada a escolha do paciente. A transferência de informações clínicas observará o sigilo, as autorizações exigidas pelas normas profissionais e as demais hipóteses legais cabíveis.

Após o primeiro atendimento, o chat entre fonoaudiólogo e paciente será disponibilizado para trocas de mensagens, áudios, arquivos e documentos de até 10MB cada, relacionados ao acompanhamento. As mensagens e arquivos são apagados automaticamente após 30 dias, contados a partir do envio de cada mensagem, portanto cada usuário é responsável por guardar (baixar/salvar) os arquivos aos quais deseja manter acesso. É disponibilizada a opção do download da conversa completa com anexos e datas, para armazenamento próprio protegido (por exemplo no prontuário do profissional, que é externo à plataforma).

O chat é complementar ao acompanhamento fonoaudiológico e não substitui as sessões. Seu uso deve respeitar as regras de conduta e privacidade destes Termos. Cancelamentos e remarcações devem seguir o procedimento da plataforma. O armazenamento e a conservação do conteúdo observarão a Política de Privacidade e as obrigações legais e profissionais aplicáveis. Ele complementa as sessões e não é um canal de urgência ou emergência. As respostas seguem os dias e prazos previamente informados pelo profissional e não são imediatas.

8. Obrigações da FonoHUB e limites de responsabilidade

- Disponibilizar as funcionalidades contratadas, observadas limitações técnicas e manutenções necessárias.
- Apresentar informações comerciais de forma clara e oferecer canais de suporte para questões administrativas e de utilização.
- Tratar dados pessoais em conformidade com a legislação aplicável e adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis de segurança.
- Atuar para corrigir falhas sob sua responsabilidade e comunicar incidentes de segurança nos casos exigidos pela legislação.

A verificação do registro no Conselho Regional de Fonoaudiologia (CREFONO) limita-se à checagem documental da regularidade cadastral no momento do credenciamento. Essa verificação não constitui aval técnico sobre a atuação do profissional nem supervisão clínica dos atendimentos. Cabe ao fonoaudiólogo manter seu registro ativo e regular durante sua atuação na plataforma.

A FonoHUB não garante disponibilidade ininterrupta do aplicativo, pois podem ocorrer manutenções, falhas de conexão, indisponibilidade de fornecedores ou eventos fora de seu controle. Isso não afasta responsabilidades legais por falhas pelas quais seja responsável.

O fonoaudiólogo responde por seus atos profissionais e pelo cumprimento de seus deveres técnicos e éticos. A FonoHUB responde pelas obrigações próprias da plataforma, inclusive serviços tecnológicos, recebimento e repasse de pagamentos, informações comerciais sob seu controle e tratamento de dados que realizar.

Nenhuma disposição destes Termos exclui direitos indisponíveis dos usuários, direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor ou responsabilidades que não possam ser afastadas por contrato.

9. Uso da plataforma e encerramento da conta

9.1 Propriedade intelectual

A marca, a identidade visual e os conteúdos da FonoHUB são protegidos pela legislação. O usuário poderá utilizar o aplicativo para sua finalidade legítima, sem reprodução ou exploração comercial não autorizada. Os conteúdos enviados por pacientes e profissionais não têm sua titularidade transferida à FonoHUB.

9.2. Disponibilidade, atualizações e encerramento da conta

A FonoHUB poderá atualizar o aplicativo, preservando os direitos e as condições dos serviços já contratados. Mudanças relevantes destes Termos serão comunicadas com versão e data de vigência; quando necessário, será solicitado novo aceite.

O usuário poderá solicitar o encerramento/exclusão da conta em “Editar meu perfil” > “Privacidade e Conta” > “Excluir minha conta” (exige digitar “EXCLUIR”) ou pelo contato de suporte. A FonoHUB informará o tratamento das sessões futuras, valores pagos e documentos disponíveis. A conservação ou eliminação dos dados seguirá a Política de Privacidade e as obrigações legais aplicáveis.

A FonoHUB poderá restringir o acesso em caso de fraude, risco de segurança ou violação relevante destes Termos, mediante medida proporcional, comunicação e canal de contestação, ressalvadas restrições legais ou de segurança. Serão preservados os direitos relativos às sessões pagas, aos documentos e à continuidade do cuidado.

10. Legislação aplicável e contato

Estes Termos são regidos pela legislação brasileira, com respeito aos direitos do consumidor, à proteção de dados e às normas aplicáveis à Fonoaudiologia e à telessaúde.

Fica resguardado o foro legalmente competente, inclusive o domicílio do consumidor nas hipóteses previstas em lei.

Contato: WhatsApp - +55 (11) 96321-1071 ou +55 (11) 97830-3663| E-mail: contato@fonohub.com.br

PARTE II — POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política explica como a FonoHUB utiliza e protege os dados pessoais de pacientes, responsáveis legais, adultos autorizados, pagantes e visitantes, conforme as funcionalidades utilizadas. Ela complementa os Termos de Uso e permanece disponível antes do cadastro e durante o uso da plataforma. A ciência desta Política não substitui os consentimentos específicos necessários.

11. Quem é responsável pelo tratamento

A FonoHUB Tecnologia Ltda. é responsável pelos tratamentos de dados cujas finalidades e principais condições de uso ela define. Nesses casos, atua como controladora, nos termos da LGPD. O fonoaudiólogo possui responsabilidades próprias sobre a assistência e os registros clínicos (prontuários) sob sua guarda, fora da plataforma. Para solicitações sobre dados tratados pela FonoHUB, utilize contato@fonohub.com.br.

No chat, após o atendimento e na facilitação das videochamadas, a FonoHUB atua como operadora em nome do fonoaudiólogo, controlador dos dados clínicos, conforme descrito na cláusula 15.

12. Quais dados tratamos

- Dados cadastrais e de contato: nome, CPF (informado no pagamento), e-mail, telefone, data de nascimento e dados do responsável legal, quando aplicável.
- Dados de conta e uso: credenciais protegidas, preferências, registros de acesso, interações com o aplicativo, dispositivo e informações técnicas necessárias à segurança.
- Dados de agendamento: profissional escolhido, datas, horários, status do agendamento e informações administrativas relacionadas às sessões.

- Dados de pagamento: A FonoHUB envia ao Asaas nome, CPF, e-mail do pagador, valor, vencimento, descrição e referência da cobrança. No banco da FonoHUB ficam a identificação da sessão e dos envolvidos, identificador da cobrança no Asaas, valores, comissão/repasse, status, datas de pagamento/restituição, link de pagamento e dados do Pix. Os dados do cartão não ficam acessíveis - são informados na página de pagamento hospedada pelo Asaas. O processamento é realizado pelo prestador Asaas. Dados relacionados à saúde e ao atendimento: queixas selecionadas, descrição da demanda e informações de saúde presentes em mensagens ou arquivos enviados pelo paciente, responsável ou profissional no chat.

A FonoHUB busca limitar a coleta ao necessário para as finalidades informadas. O usuário deve evitar enviar dados de terceiros sem autorização ou fundamento legal.

Nas videochamadas pelo Google Meet, áudio e vídeo são transmitidos para a realização da sessão. A integração cria uma sala e salva o link na sessão. A integração da FonoHUB com o Google Meet não inicia nem busca gravações, transcrições ou resumos por inteligência artificial, nem importa relatórios de presença. Armazena o link associado à sessão, a identificação da conexão Google autorizada e registros técnicos de sincronização e erros.

Os dados são fornecidos pelo paciente ou responsável, pelo profissional e pelos prestadores que confirmam operações, como pagamentos e autenticação. Câmera e microfone dependem das permissões necessárias à videochamada; impedir seu uso pode inviabilizar a sessão.

13. Dados pessoais sensíveis e dados de crianças e adolescentes

Informações de saúde são dados pessoais sensíveis e serão tratadas com base legal adequada, para finalidades específicas e com acesso restrito às pessoas que necessitem dessas informações para suas funções.

O tratamento de dados de crianças e adolescentes observará seu melhor interesse, com coleta limitada ao necessário e informações claras sobre o uso dos dados.

Quando o tratamento de dados de crianças depender de consentimento, ele será solicitado de forma específica e destacada a pelo menos um dos pais ou ao responsável legal. A FonoHUB adotará medidas razoáveis para verificar essa condição e registrar o consentimento, podendo solicitar informações ou documentos adicionais quando necessário.

Outro adulto poderá auxiliar no agendamento ou participar do atendimento mediante autorização do responsável legal, nos limites autorizados. Caberá ao fonoaudiólogo apresentar o **termo de autorização** ao responsável legal na primeira sessão e obter sua assinatura antes do início do atendimento clínico. Essa assinatura não substitui as autorizações prévias necessárias para atos já realizados, como o agendamento por outro adulto. Essa autorização não transfere a responsabilidade legal pelo paciente nem concede, por si só, acesso irrestrito às suas informações de saúde. A condição de pagante também não confere esses poderes.

14. Para que usamos os dados

- Criar e administrar contas de pacientes, responsáveis legais e adultos autorizados.
- Permitir a busca, a indicação de profissionais, o agendamento e as comunicações necessárias ao atendimento.
- Processar pagamentos, confirmar transações, prevenir fraudes e atender obrigações financeiras e fiscais.
- Verificar a habilitação e a regularidade profissional dos fonoaudiólogos candidatos.

- Prestar suporte, responder solicitações e resolver problemas operacionais.
- Proteger a segurança, prevenir abusos, manter registros técnicos e melhorar o funcionamento da plataforma.
- Cumprir obrigações legais ou regulatórias e exercer direitos em processos administrativos ou judiciais.

15. Bases legais para o tratamento

Usamos os dados de cadastro, agendamento e pagamento necessários para prestar os serviços solicitados pelo usuário. Também utilizamos dados para cumprir exigências legais e exercer nossos direitos, inclusive em reclamações ou processos.

Quando utilizarmos dados com base em legítimo interesse, avaliaremos se esse uso é necessário e se respeita os direitos e a privacidade do usuário. Essa base não será utilizada para dados sensíveis, como informações de saúde.

As queixas selecionadas e as informações de saúde incluídas na descrição opcional serão utilizadas pela FonoHUB, mediante consentimento específico e destacado, para apresentar profissionais compatíveis com as necessidades informadas. Ao enviar a solicitação de atendimento, essas informações serão compartilhadas com o fonoaudiólogo escolhido, para que conheça a demanda e avalie a solicitação.

As informações de saúde trocadas no chat após o atendimento e durante as videochamadas serão tratadas pelo fonoaudiólogo, como controlador dos dados clínicos, para prestar o atendimento e apoiar o acompanhamento. Quando indispensável a essas finalidades, esse tratamento terá como fundamento a tutela da saúde, prevista no artigo 11, inciso II, alínea “f”, da LGPD.

Nessas atividades, a FonoHUB atua como operadora, fornecendo, em nome do profissional e conforme suas instruções, a infraestrutura do chat, o armazenamento temporário do histórico de mensagens e arquivos por 30 dias a partir do envio de cada mensagem, e os recursos de acesso à videochamada. A FonoHUB não participa das conversas nem interfere nas decisões clínicas. Essa atuação não afasta suas obrigações de segurança e proteção dos dados sob sua responsabilidade.

Quando o tratamento depender de consentimento, a autorização será solicitada ao usuário ou ao responsável legal, quando aplicável, e poderá ser revogada pelo canal de privacidade indicado nesta Política.

Se a recusa de fornecer um dado ou a retirada do consentimento impedir alguma funcionalidade, explicaremos essa consequência. A retirada do consentimento não torna irregular o uso anterior feito de acordo com a lei nem impede a conservação de dados quando houver outra justificativa legal aplicável.

16. Com quem os dados podem ser compartilhados

Os dados poderão ser compartilhados, na medida necessária e com medidas adequadas de proteção, com:

- O fonoaudiólogo escolhido ou cuja participação no atendimento tenha sido informada ao paciente, para receber os dados necessários à demanda e à assistência. O profissional visualiza a queixa após a solicitação.
- Prestadores de tecnologia, hospedagem, comunicação, suporte, análise de segurança e manutenção do aplicativo. As videochamadas utilizam o Google Meet. Os fornecedores relevantes e suas funções estão identificados em lista e links abaixo*, incluindo hospedagem, autenticação, comunicação e pagamentos, com indicação dos dados envolvidos e das políticas aplicáveis.

- Instituições financeiras e processadores de pagamento, para concluir e conciliar transações e prevenir fraudes.
- Autoridades públicas, órgãos reguladores ou entidades judiciais, quando houver obrigação legal, ordem válida ou fundamento jurídico aplicável.
- Outros profissionais envolvidos na continuidade do cuidado, observadas as autorizações exigidas pelas normas profissionais, o sigilo e as demais hipóteses legais cabíveis.

A FonoHUB não vende dados pessoais. Os prestadores recebem apenas os dados necessários às funções contratadas e devem observar deveres de segurança e confidencialidade.

Os perfis profissionais exibem nome, foto, registro, áreas, idiomas e horários livres. Dados bancários, documentos de habilitação e informações identificáveis de pacientes não serão publicados.

A gestão opera cadastros, solicitações/queixas, agenda e financeiro conforme as telas e funções autorizadas. No chat fono-paciente, as regras de acesso permitem leitura somente aos dois participantes; não há exceção de leitura para a gestão no aplicativo. Isso não equivale a impossibilidade técnica de acesso pela infraestrutura: mantenedores com credenciais privilegiadas de banco/servidor podem ter acesso técnico.

*Vercel (hospedagem e execução do site); Supabase (autenticação, banco e arquivos); Resend (e-mails de acesso e avisos); Google Workspace/Meet (identidade da conexão e videochamadas); Asaas (pagamentos) https://central.ajuda.asaas.com/hc/pt-br/articles/32098003163035-Política-de-Privacidade; Cloudflare Turnstile (proteção contra abuso); VLibras (acessibilidade). Políticas para consolidação: https://vercel.com/legal/privacy-policy ; https://supabase.com/privacy; https://resend.com/legal/privacy-policy; https://policies.google.com/privacy; https://www.cloudflare.com/privacypolicy/;

17. Transferência internacional

O banco de dados principal da FonoHUB está localizado em São Paulo, Brasil. Entretanto, alguns fornecedores de tecnologia e infraestrutura utilizados pela plataforma são empresas estrangeiras e poderão realizar o processamento de determinados dados pessoais fora do território brasileiro, especialmente nos Estados Unidos. Essas operações poderão envolver dados técnicos de acesso ao site e ao aplicativo, como endereço IP e informações do navegador; informações processadas durante a utilização da plataforma; dados de cadastro, autenticação e arquivos; destinatários e conteúdos de e-mails enviados pelo sistema; dados de conexão e conteúdo das videochamadas; e informações técnicas utilizadas para proteção contra acessos automatizados. Essas atividades têm como finalidade garantir o funcionamento e a segurança da plataforma, permitir o acesso às funcionalidades, enviar comunicações e viabilizar os atendimentos online. O armazenamento principal dos dados permanece no Brasil, assim como o processamento dos pagamentos. Eventuais transferências internacionais serão realizadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mediante a adoção dos mecanismos legais aplicáveis e das medidas de segurança adequadas. Informações sobre os países envolvidos no processamento poderão ser consultadas nas políticas de privacidade dos respectivos fornecedores ou solicitadas à FonoHUB pelos canais de atendimento.

18. Armazenamento, segurança e conservação

A FonoHUB utiliza medidas técnicas e administrativas proporcionais aos riscos para proteger os dados, incluindo autenticação, segundo fator para gestão, restrições de acesso aos dados por usuário, arquivos privados com acesso controlado, conexão HTTPS e chaves de integração mantidas no servidor. O chat não possui criptografia de ponta a ponta. Nenhum sistema é livre de riscos. Incidentes que possam causar risco ou

dano relevante serão comunicados à ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados) e aos titulares nos casos e prazos aplicáveis, com as informações e orientações cabíveis.

O conteúdo das mensagens trocadas através do chat fono-paciente fica disponível por 30 dias, a partir do envio de cada mensagem, com possibilidade do profissional e/ou paciente fazer download tanto dos documentos, quanto da conversa por inteiro. Após esse período, o conteúdo é apagado automaticamente, sem reversão.

A FonoHUB não possui módulo de prontuário clínico. O fonoaudiólogo mantém o prontuário sob sua responsabilidade, conforme as normas aplicáveis. Isso não significa que o aplicativo deixe de armazenar dados de saúde presentes em queixas, mensagens e anexos.

Os dados pessoais dos usuários serão armazenados enquanto necessários à manutenção da conta e à continuidade do acompanhamento fonoaudiológico, podendo ser excluídos após o encerramento do acompanhamento ou mediante solicitação de exclusão da conta, ressalvadas as situações em que sua conservação seja necessária para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, o exercício regular de direitos ou outras hipóteses previstas na legislação aplicável.

Dados sem finalidade ou fundamento para conservação serão eliminados ou efetivamente anonimizados, observados os limites técnicos e as hipóteses legais. O encerramento da conta não elimina dados cuja conservação continue justificada; o motivo e o prazo ou critério aplicável poderão ser informados pelo canal de privacidade.

19. Cookies, registros e tecnologias semelhantes

A FonoHUB utiliza cookies e armazenamento no navegador para manter o acesso à conta, lembrar preferências, dar continuidade ao pré-agendamento e oferecer segurança e acessibilidade:

- **Acesso à conta (Supabase/FonoHUB):** cookie com duração máxima de 400 dias, sujeito à validade e renovação da sessão e removido ao sair da conta. Esse prazo não garante acesso contínuo.
- **Preferências de aparência e navegação:** armazenadas por até um ano.
- **Pré-agendamento:** queixas, público, idioma e relato são preservados por até sete dias ou até sua utilização na conclusão do cadastro, o que ocorrer primeiro. O armazenamento de informações de saúde depende do consentimento específico apresentado antes da coleta.
- **Acessibilidade (VLibras):** grava preferências e a escolha de consentimento no navegador, sem prazo de expiração definido (fica até o usuário limpar).
- **Proteção contra robôs (Cloudflare Turnstile):** não grava cookie. Grava um registro técnico no navegador, e o prazo interno não é divulgado pelo fornecedor.

Sair da conta não elimina automaticamente as preferências, o pré-agendamento ou os dados incorporados ao cadastro, que seguem seus respectivos prazos de conservação.

Você pode gerenciar cookies e dados locais nas configurações do navegador, embora seu bloqueio possa afetar funcionalidades. Tecnologias que dependam de consentimento somente serão ativadas após autorização, que poderá ser recusada ou retirada no link “Privacidade e Cookies” do rodapé do site e do app.

20. Direitos

20.1 Direitos do titular

Você pode solicitar confirmação do tratamento e acesso aos dados; correção; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou irregulares; eliminação de dados tratados com

consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação; portabilidade conforme a regulamentação; e informação sobre compartilhamentos. Também pode conhecer as consequências de negar consentimento, revogá-lo, opor-se a tratamento sem consentimento em caso de descumprimento da LGPD e solicitar revisão de decisões exclusivamente automatizadas que afetem seus interesses.

As solicitações são gratuitas. Para proteger os dados, poderemos verificar a identidade do solicitante ou sua representação de forma proporcional. Quando um pedido não puder ser atendido integralmente, explicaremos o motivo e as condições de conservação aplicáveis. Você também pode apresentar petição à ANPD e procurar os órgãos de defesa do consumidor.

A busca de profissionais utiliza filtros automáticos que relacionam as queixas e a idade informadas pelo paciente aos perfis de atendimento cadastrados pelos fonoaudiólogos. A escolha do profissional cabe ao paciente, e a aceitação ou recusa da solicitação de atendimento é realizada pelo próprio fonoaudiólogo, após análise individual. O usuário pode solicitar esclarecimentos sobre os critérios da busca pelo canal de privacidade e, quando houver decisão exclusivamente automatizada que afete seus interesses, solicitar sua revisão, nos termos da LGPD.

20.2 Como exercer seus direitos e falar com a FonoHUB

Para dúvidas sobre privacidade, solicitações relacionadas aos dados pessoais ou exercício de direitos, entre em contato pelo e-mail contato@fonohub.com.br. Descreva a solicitação e informe dados suficientes para permitir a localização segura da conta. A FonoHUB responderá dentro dos prazos previstos na legislação, conforme a natureza do pedido.

Contato institucional: FonoHUB Tecnologia Ltda. | CNPJ: 48.315.201/0001-04 | Av. Paulista, 1636, sala 1504, Cerqueira César, CEP 01310-200 | WhatsApp - +55 (11) 96321-1071 ou +55 (11) 97830-3663

21. Atualizações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada, sempre com identificação da versão e da data. Alterações relevantes serão comunicadas aos usuários. Quando uma nova finalidade depender de consentimento, ele será solicitado especificamente antes do tratamento correspondente.