ANAMNESE

ANEXO DE TRATAMENTO DE DADOS

(DATA PROCESSING AGREEMENT - DPA)

Plataforma ANAMNESE | Versão 1.0 | 20 de agosto de 2026

OPERADORA / PRESTADORA

PHI HEALTHCARE TECNOLOGIA E SERVIÇOS EM SAÚDE LTDA.
CNPJ 48.793.781/0001-45 | São Leopoldo/RS
anamnese@phihc.com | anamnese.health

CONTROLADOR / CLIENTE

[RAZÃO SOCIAL / NOME DO CLIENTE] | [CNPJ/CPF]
[ENDEREÇO / CIDADE-UF] | [E-MAIL DE PRIVACIDADE OU RESPONSÁVEL]

Anexo contratual aplicável ao tratamento de Dados do Cliente pela PHI na qualidade de Operadora, nos termos do Contrato Principal.

ANEXO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - DPA

Este Anexo de Tratamento de Dados Pessoais ("DPA") integra e complementa os Termos de Uso, a proposta comercial, o contrato, pedido ou outro instrumento que discipline o uso da plataforma ANAMNESE (em conjunto, "Contrato Principal"), celebrado entre o Cliente identificado no Contrato Principal ("Cliente" ou "Controlador") e a PHI Healthcare Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda. ("PHI", "ANAMNESE" ou "Operadora").

O DPA regula exclusivamente o tratamento de Dados do Cliente realizado pela PHI em nome do Cliente. Tratamentos em que a PHI determina finalidades próprias - como gestão de conta, segurança, prevenção a fraude, faturamento, relacionamento contratual e cumprimento legal - permanecem sujeitos à Política de Privacidade e à legislação aplicável, sem que este DPA altere o papel jurídico correspondente.

Ao celebrar o Contrato Principal, aceitar este DPA eletronicamente ou utilizar os Serviços após sua disponibilização contratual, as Partes reconhecem sua incorporação à relação comercial. Se houver conflito entre este DPA e o Contrato Principal sobre tratamento de Dados do Cliente, este DPA prevalecerá apenas quanto a esse objeto específico.

SUMÁRIO

1. Definições e interpretação
2. Objeto, escopo e duração
3. Papéis e responsabilidades das Partes
4. Instruções documentadas do Controlador
5. Obrigações da PHI como Operadora
6. Obrigações do Cliente como Controlador
7. Confidencialidade e pessoas autorizadas
8. Segurança da informação
9. Incidentes de segurança
10. Direitos dos titulares e solicitações
11. Autoridades, fiscalização e cooperação
12. Suboperadores
13. Transferências internacionais
14. Auditorias e evidências de conformidade
15. Retenção, devolução e eliminação
16. Dados anonimizados e dados de serviço
17. Inteligência artificial e recursos opcionais
18. Responsabilidade entre as Partes
19. Indenização e reclamações de terceiros
20. Vigência, alterações e término
21. Disposições gerais
22. Lei aplicável e foro
Anexo I - Detalhes do tratamento
Anexo II - Medidas técnicas e organizacionais mínimas
Anexo III - Regras de suboperação e transferências

1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

1.1 Aplicam-se a este DPA as definições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), inclusive suas alterações, e dos regulamentos vigentes da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Termo	Definição
Dados do Cliente	Dados pessoais tratados pela PHI em nome e segundo instruções do Cliente no contexto dos Serviços, principalmente dados de pacientes, responsáveis e conteúdo clínico.
Dados Pessoais Sensíveis	Categorias previstas na LGPD, incluindo especialmente dados referentes à saúde, biometria, genética e outros dados sensíveis eventualmente inseridos pelo Cliente.
Controlador	Cliente que determina as finalidades e os elementos essenciais do tratamento dos Dados do Cliente, sem prejuízo da análise do caso concreto.
Operadora	PHI, quando trata Dados do Cliente em nome do Controlador e nos limites das instruções documentadas.
Suboperador	Terceiro contratado pela PHI para auxiliar no tratamento de Dados do Cliente em nome do Controlador.
Incidente de Segurança	Evento confirmado que resulte em destruição, perda, alteração, divulgação, acesso não autorizado ou outro comprometimento de Dados do Cliente, acidental ou ilícito.
Serviços	Plataforma ANAMNESE, infraestrutura, suporte e módulos contratados que impliquem tratamento de Dados do Cliente.
Legislação de Proteção de Dados	LGPD, regulamentos da ANPD e demais normas brasileiras imperativas aplicáveis ao tratamento objeto deste DPA.

1.2 Termos definidos no Contrato Principal e não redefinidos neste DPA conservarão o mesmo significado. Referências a normas abrangem alterações e normas sucessoras aplicáveis.

2. OBJETO, ESCOPO E DURAÇÃO

2.1 A PHI tratará Dados do Cliente exclusivamente para prestar, proteger, manter, suportar e disponibilizar os Serviços contratados, conforme este DPA, o Contrato Principal, as configurações da conta e demais instruções documentadas e lícitas do Cliente.

2.2 As categorias de titulares, dados, operações, finalidades e duração estão detalhadas no Anexo I. O escopo poderá variar conforme os módulos efetivamente ativados pelo Cliente.

2.3 Este DPA permanecerá vigente enquanto a PHI tratar Dados do Cliente em nome do Cliente, inclusive durante período tecnicamente necessário para devolução, retenção legal, resolução de incidentes ou eliminação segura após o término.

2.4 O DPA não obriga a PHI a tratar categorias de dados ou executar atividades não previstas nos Serviços contratados. Instruções extraordinárias que exijam desenvolvimento, integração, migração, auditoria especial ou operação materialmente adicional dependerão de viabilidade técnica, acordo comercial e, quando cabível, cobrança adicional.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

3.1 Para os Dados do Cliente tratados no contexto assistencial, o Cliente atua, em regra, como Controlador e a PHI como Operadora. A qualificação jurídica resulta das atividades concretas e não de mera nomenclatura contratual.

3.2 Nada neste DPA cria controladoria conjunta, solidariedade contratual ampla, mandato ou representação entre as Partes além das hipóteses impostas pela legislação.

3.3 A PHI poderá atuar como Controladora independente em tratamentos para finalidades próprias legítimas e necessárias, como autenticação, segurança, prevenção a fraude, faturamento, suporte administrativo, defesa de direitos e cumprimento de obrigação legal. Tais tratamentos não são regidos pelas instruções do Cliente previstas neste DPA.

3.4 Cada Parte será responsável pelo cumprimento das obrigações que a legislação lhe atribuir em razão de seu papel e por manter evidências razoáveis de conformidade sob sua esfera de atuação.

4. INSTRUÇÕES DOCUMENTADAS DO CONTROLADOR

4.1 Constituem instruções documentadas do Cliente: (i) este DPA e o Contrato Principal; (ii) as ações e configurações executadas por Usuários autorizados na Plataforma; e (iii) instruções adicionais enviadas por canal oficial e aceitas pela PHI.

4.2 A PHI não ficará obrigada a executar instrução que, a seu juízo razoável, viole a legislação, comprometa a segurança, direitos de terceiros ou a integridade dos Serviços. Nessa hipótese, informará o Cliente, salvo proibição legal, para que as Partes busquem alternativa lícita.

4.3 O Cliente não deverá instruir a PHI a coletar, utilizar, divulgar, reter ou eliminar dados em desconformidade com a legislação, normas profissionais, sigilo assistencial ou direitos dos titulares.

4.4 Se uma instrução adicional ampliar materialmente o escopo, custo, risco ou esforço dos Serviços, a PHI poderá condicioná-la à celebração de aditivo, definição de cronograma, controles adicionais e remuneração correspondente.

5. OBRIGAÇÕES DA PHI COMO OPERADORA

5.1 Tratar os Dados do Cliente conforme instruções documentadas e lícitas do Controlador e a Legislação de Proteção de Dados aplicável.

5.2 Adotar medidas técnicas e administrativas apropriadas ao risco, considerando a natureza dos dados, o contexto do tratamento, o estado da técnica, custos de implementação e riscos aos direitos dos titulares, conforme Anexo II.

5.3 Restringir o acesso aos Dados do Cliente a pessoas que necessitem dele para suas funções e estejam sujeitas a deveres de confidencialidade compatíveis.

5.4 Cooperar, nos limites razoáveis e tecnicamente disponíveis, com solicitações de titulares, avaliações de incidentes, fiscalizações e demais obrigações do Controlador relacionadas aos Dados do Cliente.

5.5 Manter registros e evidências razoáveis das operações sob sua responsabilidade quando exigidos pela legislação ou necessários para demonstrar cumprimento deste DPA.

5.6 Informar ao Cliente quando identificar instrução manifestamente incompatível com a Legislação de Proteção de Dados, sem assumir dever geral de auditoria sobre as atividades, bases legais ou decisões assistenciais do Cliente.

5.7 A PHI não é responsável por determinar a base legal utilizada pelo Cliente para tratar dados de pacientes, por redigir avisos de privacidade do Cliente, obter consentimentos assistenciais, definir prazos profissionais de prontuário ou avaliar a necessidade clínica de cada informação inserida.

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE COMO CONTROLADOR

6.1 Garantir que possui fundamento jurídico válido para coletar, registrar, utilizar e instruir o tratamento dos Dados do Cliente, inclusive Dados Pessoais Sensíveis e dados de crianças ou adolescentes quando aplicável.

6.2 Cumprir deveres de transparência perante pacientes, Usuários e demais titulares; manter avisos de privacidade, bases legais, autorizações e registros necessários à sua atividade profissional.

6.3 Administrar Usuários e permissões segundo necessidade e menor privilégio, revogando acessos quando cessar o vínculo ou a finalidade.

6.4 Não inserir dados manifestamente excessivos, ilícitos ou alheios à finalidade assistencial/administrativa legítima e observar normas de sigilo profissional e de guarda documental aplicáveis à sua profissão.

6.5 Responder perante os titulares e a ANPD pelas decisões que lhe competem como Controlador, inclusive comunicação externa de incidentes quando legalmente exigida.

6.6 Fornecer à PHI informações corretas e cooperação razoável quando necessárias ao atendimento de solicitações, incidentes, ordens de autoridade ou investigações relacionadas aos Dados do Cliente.

7. CONFIDENCIALIDADE E PESSOAS AUTORIZADAS

7.1 A PHI assegurará que empregados, administradores, prestadores e demais pessoas autorizadas a acessar Dados do Cliente estejam vinculados por obrigações legais, contratuais ou profissionais de confidencialidade compatíveis com a sensibilidade das informações.

7.2 O acesso humano a Conteúdo Clínico será limitado ao necessário para prestação de suporte solicitado, investigação de incidente, segurança, manutenção excepcional, cumprimento legal ou outra finalidade prevista no Contrato Principal.

7.3 O Cliente reconhece que determinadas operações técnicas podem ser executadas automaticamente e que a ausência de visualização humana não descaracteriza o tratamento de dados.

7.4 Informações de segurança, relatórios técnicos, resultados de auditoria, arquitetura e evidências fornecidas pela PHI deverão ser tratadas pelo Cliente como confidenciais e não poderão ser divulgadas além do necessário ao seu programa de conformidade, salvo obrigação legal.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1 A PHI manterá programa de segurança compatível com o risco do Serviço e dos Dados do Cliente, com controles proporcionais de governança, identidade e acesso, infraestrutura, desenvolvimento, continuidade e resposta a incidentes.

8.2 As medidas mínimas e categorias de controles estão descritas no Anexo II. A PHI poderá alterar controles específicos ao longo do tempo para acompanhar evolução tecnológica, ameaças, arquitetura ou requisitos legais, desde que não reduza materialmente o nível global de proteção exigido por este DPA.

8.3 Nenhuma medida técnica elimina integralmente riscos de segurança. A obrigação da PHI é de adoção de medidas apropriadas e diligência compatível com a legislação e o risco, não de garantia absoluta contra todo incidente.

8.4 O Cliente permanece responsável pela segurança de seus dispositivos, redes locais, contas de e-mail, credenciais, integrações por ele ativadas e pelo uso da Plataforma por seus Usuários.

9. INCIDENTES DE SEGURANÇA

9.1 A PHI manterá processo para identificar, avaliar, conter e responder a Incidentes de Segurança envolvendo Dados do Cliente sob sua responsabilidade.

9.2 Ao tomar conhecimento de Incidente de Segurança confirmado que envolva Dados do Cliente, a PHI notificará o Cliente sem demora injustificada e buscará fornecer uma notificação inicial em até 1 (um) dia útil após possuir elementos mínimos confiáveis sobre o incidente, salvo impedimento legal ou circunstância excepcional devidamente justificada.

9.3 A notificação inicial poderá ser incompleta e será atualizada à medida que informações confiáveis se tornem disponíveis. A PHI buscará informar, quando aplicável: natureza do incidente, categorias de dados e titulares potencialmente afetados, período, medidas adotadas, riscos conhecidos e ponto de contato.

9.4 A obrigação legal de comunicar a ANPD e os titulares, quando aplicável, cabe ao Controlador, atualmente sujeita ao prazo regulatório de 3 (três) dias úteis a partir do conhecimento do incidente que possa acarretar risco ou dano relevante, ressalvada norma específica. A PHI prestará informações razoavelmente necessárias para essa avaliação e comunicação.

9.5 A PHI não realizará comunicação pública ou direta aos titulares em nome do Cliente sem instrução ou obrigação legal, salvo medida urgente necessária à proteção dos titulares ou determinada por autoridade competente.

9.6 A notificação de incidente não constitui admissão de culpa, responsabilidade ou violação contratual. A alocação de responsabilidade dependerá da causa, da esfera de controle e da legislação aplicável.

9.7 Cada Parte deverá preservar evidências relevantes e cooperar de boa-fé na investigação, respeitados segredo comercial, privilégios legais, confidencialidade de outros clientes e limitações de segurança.

10. DIREITOS DOS TITULARES E SOLICITAÇÕES

10.1 O Cliente é responsável por receber, avaliar e responder às solicitações dos titulares relacionadas aos Dados do Cliente, inclusive acesso, correção, informação, oposição, anonimização, portabilidade ou eliminação, conforme aplicável e observadas obrigações de guarda.

10.2 Se a PHI receber diretamente solicitação de paciente relativa a Dados do Cliente, poderá orientar o titular a procurar o Cliente e encaminhar a solicitação ao Controlador, sem responder sobre o mérito, salvo obrigação legal em sentido diverso.

10.3 A PHI fornecerá cooperação tecnicamente disponível e razoável, inclusive por funcionalidades nativas, exportação suportada ou atendimento assistido, quando necessária para que o Cliente cumpra obrigações legais.

10.4 Solicitações extraordinárias, repetitivas ou que demandem desenvolvimento, extração forense, migração especial ou trabalho relevante fora do Serviço poderão ser condicionadas à viabilidade técnica, cronograma e remuneração razoável, exceto quando a obrigação for diretamente imposta à PHI por lei.

11. AUTORIDADES, FISCALIZAÇÃO E COOPERAÇÃO

11.1 Cada Parte responderá às autoridades pelos atos e documentos sob sua responsabilidade. A PHI cooperará razoavelmente com o Cliente quando uma fiscalização ou ordem válida envolver tratamento executado pela PHI em nome do Cliente.

11.2 A PHI poderá exigir cópia ou comprovação da validade, escopo e autoridade de solicitações governamentais antes de fornecer Dados do Cliente, salvo proibição legal ou urgência legítima.

11.3 Quando legalmente permitido, a PHI buscará notificar o Cliente antes de divulgar Dados do Cliente a autoridade pública, permitindo que o Cliente adote medidas cabíveis. A PHI poderá cumprir imediatamente ordem obrigatória ou preservar dados quando necessário para atender dever legal.

11.4 Nenhuma Parte fica obrigada a produzir informação protegida por privilégio legal, segredo empresarial de terceiros ou cuja divulgação comprometa a segurança de outros clientes, desde que forneça alternativa razoável quando possível.

12. SUBOPERADORES

12.1 O Cliente concede autorização geral para que a PHI contrate Suboperadores necessários à prestação dos Serviços, desde que a PHI imponha a eles obrigações de proteção de dados materialmente compatíveis com as aplicáveis à atividade subcontratada.

12.2 A PHI permanecerá responsável perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações deste DPA relativas às atividades dos Suboperadores na medida exigida pela legislação e pelo Contrato Principal, sem que o Suboperador se torne contratado direto do Cliente.

12.3 A PHI poderá disponibilizar lista atualizada de categorias e/ou nomes de Suboperadores relevantes por página, anexo, central de confiança, proposta ou outro meio contratualmente indicado.

12.4 Quando houver mudança material de Suboperador que trate Conteúdo Clínico ou outros Dados Pessoais Sensíveis, a PHI buscará comunicar o Cliente com antecedência razoável sempre que operacionalmente possível.

12.5 O Cliente poderá apresentar objeção fundamentada exclusivamente em risco concreto de proteção de dados dentro do prazo indicado na comunicação. As Partes buscarão solução razoável. Na ausência de solução tecnicamente viável, a PHI poderá oferecer

alternativa, limitar o módulo afetado ou permitir encerramento da parcela diretamente impactada, sem que a objeção constitua direito de veto irrestrito sobre a arquitetura ou fornecedores da PHI.

12.6 Substituições urgentes por segurança, continuidade, falha do fornecedor, exigência legal ou indisponibilidade poderão ocorrer sem aviso prévio, com comunicação posterior tão logo razoavelmente possível.

13. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

13.1 O Cliente autoriza que a PHI e seus Suboperadores realizem transferências internacionais de Dados do Cliente quando necessárias à prestação dos Serviços, desde que observados os mecanismos válidos previstos na LGPD e na regulamentação da ANPD.

13.2 Quando aplicável, a PHI adotará mecanismo adequado, como decisão de adequação, cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, cláusulas específicas aprovadas, normas corporativas globais ou outra hipótese legalmente admitida.

13.3 A Resolução CD/ANPD nº 19/2024 e normas sucessoras serão observadas quando aplicáveis. A PHI poderá implementar as cláusulas-padrão diretamente nos contratos com importadores/subcontratados e manter as evidências correspondentes.

13.4 Este DPA não constitui promessa de que todos os Dados do Cliente permanecerão armazenados ou tratados exclusivamente no Brasil. Localizações relevantes deverão constar de documentação contratual, lista de Suboperadores ou aviso de transferência aplicável.

14. AUDITORIAS E EVIDÊNCIAS DE CONFORMIDADE

14.1 Mediante solicitação razoável, a PHI fornecerá informações e evidências disponíveis suficientes para demonstrar conformidade material com este DPA, podendo utilizar políticas, questionários, relatórios de auditoria, certificações, testes, resumos de controles ou documentos equivalentes.

14.2 Auditoria presencial ou técnica será medida subsidiária, aplicável quando documentação razoável não for suficiente para tratar risco relevante ou quando exigida por autoridade competente.

14.3 Salvo incidente relevante ou exigência legal, auditorias do Cliente: (i) ocorrerão no máximo uma vez por período de 12 meses; (ii) dependerão de aviso prévio mínimo de 30 dias; (iii) ocorrerão em horário comercial; (iv) não poderão acessar dados de outros clientes, segredos desnecessários ou sistemas de forma a prejudicar segurança/continuidade; e (v) serão conduzidas por auditor independente sujeito a confidencialidade.

14.4 Testes de intrusão, varreduras, engenharia social ou qualquer teste ativo sobre a infraestrutura da PHI dependem de autorização prévia e escrita, escopo acordado e regras de engajamento específicas.

14.5 Os custos da auditoria serão suportados pelo Cliente, exceto se ela identificar descumprimento material da PHI diretamente relacionado ao objeto auditado, hipótese em que as Partes negociarão de boa-fé os custos razoáveis e medidas corretivas aplicáveis.

15. RETENÇÃO, DEVOLUÇÃO E ELIMINAÇÃO

15.1 Durante a vigência, o Cliente poderá acessar ou obter Dados do Cliente pelos meios disponibilizados no Serviço e conforme o Contrato Principal.

15.2 No término, a PHI disponibilizará oportunidade tecnicamente razoável de extração ou devolução dos Dados do Cliente conforme funcionalidades existentes, formatos suportados, procedimentos de autenticação e condições do Contrato Principal.

15.3 Após o encerramento e a janela de extração aplicável, a PHI eliminará ou tornará inacessíveis os Dados do Cliente dos ambientes ativos quando não houver fundamento para conservação, observadas limitações técnicas, ciclos de backup, retenção legal, exercício regular de direitos, preservação de evidências e ordens de autoridade.

15.4 Cópias residuais em backups protegidos poderão permanecer até o ciclo ordinário de sobrescrita ou expurgo e serão mantidas isoladas de uso produtivo, salvo restauração necessária para continuidade ou recuperação. Em caso de restauração, os controles de eliminação serão reaplicados quando aplicável.

15.5 O Cliente é responsável por realizar a exportação necessária antes do encerramento e por cumprir obrigações próprias de guarda de prontuários e documentos assistenciais. A PHI não assume responsabilidade profissional de custódia em substituição ao Cliente salvo obrigação expressamente contratada.

15.6 A eliminação solicitada por titular estará sujeita às hipóteses legais de conservação e às responsabilidades do Controlador. A PHI não eliminará registros clínicos por solicitação direta do paciente sem instrução válida do Cliente ou obrigação legal.

16. DADOS ANONIMIZADOS E DADOS DE SERVIÇO

16.1 A PHI poderá gerar e utilizar dados efetivamente anonimizados ou agregados, que não possam ser razoavelmente associados a pessoa natural identificada ou identificável pelos meios próprios ou razoáveis, para métricas, capacidade, segurança, prevenção a fraude, pesquisa técnica e melhoria dos Serviços.

16.2 Dados de telemetria, logs, eventos de segurança e metadados de uso necessários à operação podem ser tratados pela PHI como Controladora independente para finalidades próprias legítimas, na medida permitida pela legislação e conforme a Política de Privacidade.

16.3 A PHI não utilizará a qualificação de "anonimizado" para afastar obrigações da LGPD quando o processo for reversível com meios próprios ou razoáveis, observados os critérios legais aplicáveis.

17. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E RECURSOS OPCIONAIS

17.1 Quando o Cliente habilitar funcionalidade de inteligência artificial, transcrição, reconhecimento de fala ou processamento automatizado que envolva Dados do Cliente, o tratamento correspondente integrará o escopo deste DPA na extensão em que a PHI atue como Operadora.

17.2 A PHI poderá utilizar Suboperadores especializados para tais funcionalidades, sujeitos às regras das Cláusulas 12 e 13 e às condições específicas informadas no módulo ou documentação aplicável.

17.3 Este DPA, por si só, não autoriza a PHI ou Suboperadores a utilizar Conteúdo Clínico identificável para treinamento de modelos de uso geral para finalidade própria incompatível com a prestação dos Serviços. Qualquer finalidade adicional deverá possuir base legal adequada, transparência e, quando necessário, instrumento ou opção específica.

17.4 O Cliente permanece responsável por decidir se a funcionalidade é apropriada à sua atividade, prestar informações e obter consentimentos assistenciais quando exigidos, e revisar resultados antes de utilizá-los em decisões ou documentos clínicos.

18. RESPONSABILIDADE ENTRE AS PARTES

18.1 Cada Parte responderá pelos danos, infrações e custos que decorrerem de sua própria violação da legislação, deste DPA ou de obrigações sob sua esfera de controle, considerada a contribuição causal de cada Parte.

18.2 A PHI poderá responder solidariamente nas hipóteses em que a LGPD assim determinar, inclusive quando descumprir a legislação aplicável aos Operadores ou instruções lícitas do Controlador. Nada neste DPA amplia solidariedade além do que a lei exige.

18.3 A relação interna entre as Partes observará, na máxima extensão permitida, as limitações, exclusões e teto de responsabilidade do Contrato Principal. Este DPA não aumenta, por si só, o limite financeiro contratual da PHI nem cria categoria autônoma de danos indenizáveis.

18.4 Nenhuma limitação contratual será aplicada quando proibida por lei, nem prejudicará direitos inderrogáveis de titulares ou terceiros que não sejam partes do Contrato Principal.

18.5 A PHI não será responsável por infração decorrente exclusivamente de instrução ilícita do Cliente que a PHI não pudesse razoavelmente identificar, dados inseridos de forma indevida pelo Cliente, permissões concedidas incorretamente pelo Cliente, violação em dispositivos/redes sob controle do Cliente ou descumprimento das obrigações previstas na Cláusula 6.

19. INDENIZAÇÃO E RECLAMAÇÕES DE TERCEIROS

19.1 Na medida permitida pela legislação e pelo Contrato Principal, o Cliente ressarcirá a PHI por prejuízos comprovados, condenações, acordos autorizados e custos razoáveis de defesa decorrentes de reclamação cuja causa principal seja violação pelo Cliente de suas obrigações como Controlador, ato clínico/profissional, ausência de base legal, instrução ilícita ou acesso indevidamente concedido por ele.

19.2 A PHI ressarcirá o Cliente, observados os limites contratuais e legais aplicáveis, na parcela em que prejuízo comprovado decorrer de violação deste DPA ou da legislação imputável à PHI.

19.3 A Parte que pretender ressarcimento deverá notificar a outra em prazo razoável, fornecer cooperação e permitir participação na defesa, salvo quando medida urgente ou dever legal exigir atuação imediata. Nenhum acordo que imponha obrigação à outra Parte poderá vinculá-la sem sua anuência, não injustificadamente negada quando houver responsabilidade demonstrada.

20. VIGÊNCIA, ALTERAÇÕES E TÉRMINO

20.1 Este DPA entra em vigor na mesma data do Contrato Principal ou de seu aceite específico, o que ocorrer primeiro, e permanecerá aplicável enquanto houver tratamento de Dados do Cliente pela PHI em nome do Cliente.

20.2 A PHI poderá atualizar este DPA para refletir alterações legais, regulatórias, de segurança, arquitetura ou produto. Alterações materiais serão comunicadas por meio razoável e, quando exigido, sujeitas a novo aceite.

20.3 Alterações necessárias ao cumprimento de norma obrigatória poderão entrar em vigor na data legalmente necessária. Se alteração material opcional afetar significativamente o Cliente e o Contrato Principal permitir rescisão, aplicam-se os direitos de término previstos naquele instrumento.

20.4 Cláusulas de confidencialidade, segurança residual, retenção, responsabilidade, cooperação e demais disposições que por sua natureza devam sobreviver continuarão vigentes após o término pelo período necessário.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 Ordem de prevalência. Para tratamento de Dados do Cliente, prevalece este DPA sobre disposição conflitante do Contrato Principal. Para matérias comerciais, licenciamento, pagamento, propriedade intelectual, disponibilidade e demais temas não específicos de proteção de dados, prevalece o Contrato Principal.

21.2 Nenhuma renúncia será presumida. A invalidade de uma disposição não afetará as demais, e as Partes deverão substituí-la por regra válida que preserve, na maior medida possível, sua finalidade econômica e jurídica.

21.3 A PHI poderá ceder este DPA juntamente com o Contrato Principal em reorganização societária, fusão, aquisição, incorporação, venda de ativos ou transferência do negócio, desde que o sucessor assuma as obrigações aplicáveis.

21.4 Notificações formais relativas a privacidade e incidentes deverão utilizar os canais indicados no Contrato Principal ou atualizados por comunicação oficial. O Cliente é responsável por manter seus contatos de segurança e privacidade atualizados.

21.5 Este DPA poderá ser aceito eletronicamente e em conjunto com o Contrato Principal. Registros de aceite, versão, data, conta e identificadores técnicos poderão ser conservados como evidência da contratação e segurança.

22. LEI APLICÁVEL E FORO

22.1 Este DPA é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, especialmente pela LGPD e regulamentação aplicável da ANPD.

22.2 Nas relações empresariais e profissionais em que a eleição de foro seja válida, fica eleito o foro da Comarca de São Leopoldo, Estado do Rio Grande do Sul, conforme o Contrato Principal, sem prejuízo de regras imperativas de competência ou direitos inderrogáveis.

ACEITE

Este DPA integra o Contrato Principal e pode ser formalizado por assinatura física, assinatura eletrônica, aceite digital ou outro meio admitido entre as Partes. Caso utilizado como instrumento autônomo, preencher o quadro abaixo.

CONTROLADOR / CLIENTE	OPERADORA / PHI
[Razão social / nome]	PHI Healthcare Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda.
[CNPJ/CPF]	CNPJ 48.793.781/0001-45
Representante: [nome/cargo]	Representante: [quando aplicável]
Data: ____/____/_____	Data: ____/____/_____
Assinatura/aceite: _____	Assinatura/aceite: _____

CONTATOS PARA PRIVACIDADE E SEGURANÇA

Para a execução deste DPA, as Partes deverão manter contatos atualizados capazes de receber comunicações de privacidade, solicitações urgentes e avisos de incidente. A atualização desses contatos por comunicação escrita não exige aditivo ao DPA.

Controlador / Cliente	[Nome/função do responsável] | [e-mail] | [telefone]
Privacidade - PHI	anamnese@phihc.com
Segurança / incidentes - PHI	anamnese@phihc.com
Geral - PHI	anamnese@phihc.com

ANEXO I - DETALHES DO TRATAMENTO

Este Anexo descreve as operações normalmente executadas pela ANAMNESE. O tratamento efetivo depende dos módulos, campos e integrações utilizados pelo Cliente.

Elemento	Descrição
Objeto do tratamento	Hospedagem e disponibilização de software para cadastro, agenda, documentação clínica, prontuário, gestão de equipe, suporte e funcionalidades contratadas.
Natureza das operações	Coleta por instrução do Cliente, registro, organização, estruturação, consulta, armazenamento, recuperação, exibição, transmissão, compartilhamento técnico, backup, suporte, correção, exportação e eliminação, conforme os Serviços.
Finalidades	Executar o Contrato Principal; permitir que o Cliente documente e gerencie sua atividade assistencial; manter segurança, integridade, continuidade, suporte e funcionalidades habilitadas.
Duração	Durante a vigência contratual e pelo tempo residual necessário à devolução, retenção legal, backups, investigação de incidentes, exercício de direitos ou eliminação segura.
Titulares principais	Pacientes; responsáveis legais; contatos de emergência/familiares registrados no contexto assistencial; profissionais e integrantes de equipe na medida em que seus dados componham o conteúdo gerido pelo Cliente.
Dados cadastrais e contato	Nome, data de nascimento, sexo/gênero quando informado, CPF/outros identificadores, e-mail, telefone, endereço e dados de contato.
Dados de saúde - sensíveis	Histórico, queixas, anamnese, hipóteses/diagnósticos, alergias, medicamentos, exames, sinais e medidas, evoluções, condutas, prescrições, documentos, anexos e demais informações clínicas inseridas pelo Cliente.
Dados de agenda/atendimento	Datas, horários, profissional, status, observações e informações necessárias à organização do atendimento.
Dados técnicos relacionados ao serviço	Identificadores, registros de acesso, eventos de auditoria e metadados necessários à segurança, rastreabilidade e funcionamento, conforme a divisão de papéis da Política de Privacidade.
Categorias especiais	Dados de crianças/adolescentes, idosos, dados protegidos por sigilo profissional e outros dados sensíveis podem ser tratados conforme o perfil dos pacientes atendidos pelo Cliente.
Recursos opcionais	IA, transcrição, integrações, importação/exportação e outros módulos somente quando habilitados; podem introduzir Suboperadores e fluxos adicionais informados na documentação aplicável.

ANEXO II - MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZACIONAIS MÍNIMAS

A PHI deverá manter controles compatíveis com os riscos dos Serviços. Esta lista define categorias mínimas e não exige tecnologia específica quando outro controle oferecer proteção equivalente ou superior.

Domínio	Compromisso mínimo	Observações
Governança	Políticas e responsabilidades razoáveis para segurança e proteção de dados; revisão periódica de riscos e controles.	Evidências podem ser fornecidas de forma resumida para preservar segredo e segurança.
Identidade e acesso	Credenciais individuais; controles de autenticação; gestão de permissões e princípio de menor privilégio para acessos internos.	O Cliente administra permissões de seus próprios Usuários.
Confidencialidade	Acesso humano restrito à necessidade funcional e sujeito a deveres de confidencialidade.	Inclui suporte e investigação de incidentes.
Transmissão	Uso de protocolos seguros para tráfego de dados em redes públicas quando tecnicamente aplicável.	Parâmetros podem evoluir conforme boas práticas.
Armazenamento	Proteções compatíveis com a sensibilidade dos dados, incluindo segregação lógica e controles de acesso.	A técnica específica poderá variar conforme arquitetura, risco e evolução tecnológica, sem redução material do nível global de proteção exigido por este DPA.
Logs e auditoria	Registros técnicos e de segurança suficientes para investigação, rastreabilidade e prevenção de abuso, conforme arquitetura do Serviço.	Prazos variam por tipo de log, finalidade e obrigação aplicável.
Desenvolvimento seguro	Práticas razoáveis de revisão, atualização de dependências, controle de mudanças e correção de vulnerabilidades.	Sem garantia de ausência absoluta de falhas.
Vulnerabilidades	Processo para identificação, priorização e correção de vulnerabilidades conforme criticidade e risco.	Testes externos do Cliente exigem autorização.
Backup e continuidade	Rotinas proporcionais de backup, recuperação e continuidade para os componentes relevantes do Serviço.	RPO/RTO específicos somente se previstos em SLA/contrato.
Incidentes	Procedimento de detecção, contenção, investigação, mitigação, documentação e notificação ao Cliente conforme este DPA.	Incidentes relevantes devem ser registrados conforme a legislação aplicável.
Pessoal e fornecedores	Controles de acesso, confidencialidade e gestão razoável de terceiros que tratem Dados do Cliente.	Suboperadores seguem a Cláusula 12.
Eliminação	Procedimentos para exclusão, expurgo ou inacessibilidade de dados após o término, sujeitos a backups e retenções legítimas.	Sem promessa de eliminação instantânea de todas as cópias.
Segregação	Separação lógica de organizações/clientes e controles para reduzir acesso cruzado não autorizado.	A arquitetura específica pode mudar ao longo do tempo.

ANEXO III - REGRAS DE SUBOPERAÇÃO E TRANSFERÊNCIAS

O Cliente concede autorização geral para Suboperadores segundo a Cláusula 12. A PHI manterá, conforme aplicável, informações sobre fornecedores relevantes, suas funções e localizações de tratamento por documento, página, central de confiança, proposta ou outro meio contratualmente indicado, observadas as regras deste DPA.

Categoria	Finalidade típica	Condição contratual
Infraestrutura / hospedagem	Computação, banco de dados, armazenamento, rede, backup e observabilidade.	Obrigações de confidencialidade, segurança e mecanismo de transferência quando aplicável.
Comunicação transacional	Envio de e-mails, notificações e mensagens operacionais.	Uso limitado aos dados necessários à comunicação.
Suporte / monitoramento	Atendimento, diagnóstico técnico, erros e desempenho.	Acesso a conteúdo deve ser minimizado e controlado.
IA / transcrição	Processamento automatizado opcional para funcionalidades ativadas pelo Cliente.	Somente mediante habilitação do módulo; observar regras de finalidade, suboperação e transferências.
Segurança / prevenção a fraude	Proteção de conta, logs, detecção de abuso e incidentes.	Pode envolver dados técnicos e autenticação conforme necessidade.
Outros fornecedores essenciais	Serviços técnicos necessários à operação do produto.	Devem ser avaliados conforme risco e incluídos na lista aplicável quando tratarem Dados do Cliente.

Mecanismo de objeção

A comunicação de novo Suboperador relevante poderá indicar nome, finalidade e local de tratamento. Objeções deverão ser específicas, fundamentadas em proteção de dados e enviadas no prazo informado. A PHI avaliará alternativas razoáveis sem obrigação de redesenhar substancialmente sua infraestrutura ou aceitar veto desproporcional.

Transferências internacionais

Quando um Suboperador estiver localizado no exterior ou ocorrer transferência internacional, a PHI adotará hipótese ou mecanismo válido conforme a LGPD e a regulamentação vigente da ANPD. Quando forem utilizadas cláusulas-padrão da ANPD, sua redação obrigatória será incorporada ao contrato aplicável com o importador, sem modificação incompatível com o regulamento.

Conteúdo mínimo do registro de Suboperadores

A lista ou registro mantido pela PHI deverá, na medida aplicável e sem expor informação que comprometa a segurança, permitir ao Cliente identificar os fornecedores relevantes ao tratamento de Dados do Cliente.

Campo	Conteúdo esperado
Identificação	Nome jurídico ou denominação comercial suficiente para identificar o fornecedor.
Função	Categoria do serviço e finalidade do tratamento realizado em apoio à ANAMNESE.
Dados envolvidos	Categorias gerais de Dados do Cliente necessárias ao serviço, evitando detalhamento excessivo.
Localização	País ou região relevante de armazenamento/processamento quando houver transferência internacional.
Mecanismo de transferência	Hipótese legal, adequação, cláusulas-padrão ou outro mecanismo aplicável quando necessário.
Situação	Data de inclusão ou informação equivalente que permita acompanhar mudanças materiais.

A publicação dessa lista não transforma Suboperadores em contratados do Cliente nem autoriza contato operacional direto que contorne a gestão da PHI. Pedidos de informação, objeções e incidentes deverão seguir os canais previstos no Contrato Principal e neste DPA.

Versão 1.0 | 20 de agosto de 2026