Lura

Contrato de tratamento de dados pessoais

Versão d2-2026-10

Este contrato faz parte dos Termos de uso da Lura e explica como a Lura trata os dados dos pacientes que o profissional registra na plataforma. Ele vale para toda conta profissional, a partir do aceite, e prevalece sobre os Termos de uso no que se refere à proteção de dados.

1. Partes e papéis

O profissional que mantém a conta é o controlador dos dados pessoais dos seus pacientes: é ele quem decide o que registrar, para quê e por quanto tempo. A Lura é a operadora desses dados: ela os trata apenas para prestar o serviço contratado, em nome do profissional e conforme as instruções dele.

Em relação aos dados da própria conta do profissional (cadastro, acesso, assinatura e cobrança), a Lura é a controladora, nos termos da Política de privacidade. Este contrato trata apenas dos dados dos pacientes.

2. Objeto e duração

O objeto deste contrato é o tratamento dos dados dos pacientes necessário para oferecer as funções da plataforma: agenda, cadastro de pacientes, prontuário e evolução, sessões online, gravação temporária do áudio para transcrição, transcrição e resumo por inteligência artificial, livros de registro, controle das cobranças das sessões e portal do paciente.

O contrato vigora enquanto a conta existir e, depois disso, pelo tempo necessário para a devolução e a exclusão dos dados previstas na cláusula 10.

3. Categorias de dados e de titulares

Titulares: os pacientes do profissional e, quando houver, os seus responsáveis legais e outras pessoas citadas nos registros clínicos.

Categorias de dados, conforme o uso que o profissional fizer da plataforma:

• dados de identificação e contato, como nome, CPF, e-mail, telefone, endereço, data de nascimento e contato de emergência;

• dados de saúde, que são dados pessoais sensíveis: histórico clínico, queixas, medicações, alergias, prontuário, evolução, anotações, transcrições e resumos das sessões e o que o paciente registra no portal;

• áudio das sessões, guardado de forma temporária só para a transcrição;

• agenda, histórico de sessões e informações das cobranças das sessões;

• dados técnicos de acesso do paciente ao portal e às sessões online, como data, hora e endereço IP.

4. Instruções do controlador

As instruções do profissional são as dadas por meio do uso da plataforma e das suas configurações, e as que ele enviar por escrito pelo canal de privacidade, desde que compatíveis com o serviço e com a lei. A Lura não trata os dados dos pacientes para finalidades próprias: não os vende, não os usa para publicidade e não os usa para treinar modelos de inteligência artificial.

Se a Lura entender que uma instrução contraria a LGPD ou outra norma, avisa o profissional e pode deixar de cumpri-la até que seja esclarecida.

5. Confidencialidade

Somente pessoas autorizadas da Lura acessam dados dos pacientes, apenas quando necessário para manter o serviço funcionando ou para atender a um pedido do próprio profissional, e todas estão obrigadas a guardar sigilo. A Lura não lê o conteúdo clínico para nenhuma outra finalidade.

6. Medidas de segurança

A Lura mantém, entre outras, as seguintes medidas técnicas e administrativas:

• criptografia dos dados em trânsito e em repouso no banco de dados;

• isolamento por conta: regras no próprio banco de dados garantem que cada profissional acessa apenas os próprios registros, e o paciente apenas o que o profissional liberou no portal;

• permissões mínimas: acesso anônimo bloqueado e funções internas restritas ao servidor;

• senhas guardadas de forma irreversível e acesso do paciente ao portal por código enviado ao e-mail dele;

• chaves de integração guardadas em cofre criptografado; dados de pagamento sensíveis guardados cifrados, e o número do cartão nunca passa pela Lura;

• áudio das sessões apagado automaticamente em até 24 horas;

• cópias de segurança diárias do banco de dados;

• histórico de acessos à conta visível para o profissional na própria plataforma;

• registros técnicos de funcionamento sem conteúdo clínico dos pacientes;

• acesso administrativo restrito a pessoas autorizadas.

7. Prestadores de serviço (suboperadores)

Para prestar o serviço, a Lura conta com prestadores especializados, que tratam dados apenas na medida necessária para a sua função e sob obrigações de proteção de dados. As categorias são:

• hospedagem em nuvem, banco de dados e entrega do aplicativo;

• processamento de voz e inteligência artificial, para a transcrição e o resumo das sessões;

• envio de e-mails, como os códigos de acesso do paciente ao portal e os avisos da plataforma;

• pagamentos, que recebem apenas os dados do profissional, nunca dados dos pacientes;

• vídeo em tempo real, para as sessões online. A Lura não grava o vídeo das sessões; o provedor de vídeo pode reter, por até 30 dias, trechos curtos para diagnóstico técnico.

A lista atualizada dos prestadores é fornecida pelo canal de privacidade, mediante pedido. A Lura avisa o profissional por e-mail, com antecedência de 30 dias, antes de incluir ou trocar um prestador que trate dados dos pacientes; o profissional que discordar pode encerrar a conta, com a exportação dos seus dados.

8. Transferência internacional

Os dados dos pacientes ficam armazenados em servidores no Brasil. Algumas funções envolvem processamento fora do país: a transcrição e o resumo por inteligência artificial (o áudio e o texto das sessões são enviados para processamento e devolvidos), o envio de e-mails, a rede que entrega o aplicativo, que pode processar as requisições em servidores de outros países, e a transmissão do vídeo das sessões online, que pode passar por servidores de outros países. Os prestadores envolvidos ficam principalmente nos Estados Unidos e na União Europeia.

Essas transferências são feitas com base nos mecanismos previstos no art. 33 da LGPD, com prestadores que assumem, por contrato, obrigações de proteção de dados.

9. Incidentes de segurança

Se a Lura tomar conhecimento de um incidente de segurança que envolva dados dos pacientes, comunica o profissional afetado em até 48 horas, informando o que se sabe sobre a natureza do incidente, os dados e titulares envolvidos, os riscos e as medidas adotadas, e complementa essas informações à medida que forem apuradas. A Lura apoia o profissional na comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares, quando for o caso.

10. Direitos dos titulares, devolução e exclusão

Os pacientes exercem os seus direitos junto ao profissional. A plataforma permite ao profissional acessar, corrigir, exportar e excluir os registros dos pacientes a qualquer momento. Se um pedido de titular chegar diretamente à Lura, ela o encaminha ao profissional em até 5 dias úteis e o ajuda a respondê-lo, sem responder no lugar dele.

Ao encerrar a relação, o profissional pode exportar os seus registros antes de excluir a conta. Com a exclusão da conta, a Lura apaga os dados dos pacientes dos sistemas em uso, e as cópias de segurança são eliminadas no seu ciclo normal, em até 30 dias. Ficam guardados apenas os dados que a lei obrigar a manter.

11. Cooperação e comprovação

A Lura fornece ao profissional, pelo canal de privacidade, as informações razoavelmente necessárias para demonstrar o cumprimento deste contrato e da LGPD, inclusive para relatórios de impacto à proteção de dados.

12. Lei aplicável e foro

Este contrato segue a lei brasileira, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Fica eleito o foro da comarca de Cambé, Paraná, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor quando a lei assim garantir. Mudanças relevantes neste contrato são avisadas por e-mail com antecedência, como nos Termos de uso.

Canal de privacidade e encarregado: contato@lurabrasil.com. Este contrato é aceito eletronicamente no cadastro ou no aviso exibido na plataforma; a Lura registra a data e a versão do aceite.