



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)

1. APLICAÇÃO

Esses termos de processamento de dados (globais) da GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES DA BIOMÉRIEUX (doravante, “**Termos de processamento de dados**”) regerão as atividades de processamento relacionadas aos dados pessoais gerenciados pela bioMérieux ou seus subprocessadores para a gestão de reclamações de clientes. Estes Termos de Processamento de Dados incluirão qualquer informação aplicável do Anexo 1 sobre processamento e subprocessadores.

2. DEFINIÇÕES

Estes termos, conforme aqui definidos, correspondem aos Termos de Processamento de Dados e incluem eventuais anexos aplicáveis.

- 2.1 “**Lei Aplicável**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.2 “**Termos Aplicáveis**” são os Termos Gerais e quaisquer Termos Adicionais aplicáveis, ou qualquer outro contrato subjacente aplicável.
- 2.3 “**Afiliada**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.4 “**Termos Adicionais**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.5 “**bioMérieux**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.6 “**Sistema bioMérieux**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.7 “**Controlador**” terá o mesmo significado atribuído a “controlador” no âmbito da GDPR, ou a um termo equivalente/correspondente definido em quaisquer outras Leis de Privacidade de Dados aplicáveis.
- 2.8 “**Cliente**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.9 “**Gestão de Reclamações do Cliente**” significa as atividades realizadas para responder às reclamações e dar suporte às investigações dos clientes no âmbito do uso do sistema bioMérieux.
- 2.10 “**Leis de Privacidade de Dados**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.11 “**Titular dos Dados**” significa uma pessoa física identificada ou identificável à qual os dados pessoais se referem. O termo terá o mesmo significado atribuído a “titular dos dados” no âmbito da GDPR ou a um termo equivalente/correspondente definido nas Leis de Privacidade de Dados aplicáveis da jurisdição em questão.
- 2.12 “**Solicitação de Acesso do Titular dos Dados**” significa uma consulta feita por um Titular dos Dados no exercício dos direitos concedidos ao Titular dos Dados de acordo com as Leis de Privacidade de Dados aplicáveis. Esses direitos incluem, sem limitação, acesso a dados pessoais, retificação de dados imprecisos, exclusão (direito de ser esquecido), restrição de processamento, portabilidade de dados e o direito de se opor a certos tipos de processamento de dados.
- 2.13 “**UE**” significa a União Europeia e qualquer um dos seus Estados-Membros conforme possam estar constituídos de tempos em tempos.
- 2.14 “**GDPR**” significa o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que revoga a Diretiva 95/46/CE (Diretiva de Proteção de Dados).
- 2.15 “**Termos Gerais**” significa as condições gerais de manutenção e reparo da bioMérieux.
- 2.16 “**Paciente**” significa um indivíduo que está buscando, recebendo ou que já recebeu cuidados médicos ou serviços do Cliente.
- 2.17 “**Dados Pessoais**” terá o significado definido nos Termos Gerais.
- 2.18 “**Violação de Dados Pessoais**” terá o mesmo significado atribuído a “violação de dados pessoais” no âmbito da GDPR, ou a um termo equivalente/correspondente definido nas Leis de Privacidade de Dados aplicáveis da jurisdição em questão.
- 2.19 “**Dados Pseudonimizados**” terá o significado definido no Anexo 1 (se aplicável).
- 2.20 “**Processamento**” terá o mesmo significado atribuído a “processamento” no âmbito da GDPR, ou ao termo equivalente/correspondente definido nas Leis de Privacidade de Dados aplicáveis da jurisdição em questão. “**Processos**” e “**Processo**” devem ser interpretados de modo semelhante.
- 2.21 “**Processador**” terá o mesmo significado atribuído a “processador” no âmbito da GDPR, ou a um termo equivalente/correspondente definido nas Leis de Privacidade de Dados aplicáveis da jurisdição em questão.
- 2.22 “**Subprocessador**” significa uma pessoa física ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão designado pelo Processador ou em nome deste, para processar Dados Pessoais em nome do Controlador, ou terá o mesmo significado atribuído a um termo equivalente/correspondente definido nas Leis de Privacidade de Dados aplicáveis da Jurisdição em questão.

3. PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 **Responsabilidades do cliente.** Como Controlador, o Cliente direcionará o processamento dos Dados Pessoais de acordo com as Leis de Privacidade de Dados e estes Termos de Processamento de Dados, incluindo o oferecimento de todos os avisos necessários ou a obtenção de todos os consentimentos necessários, assim como a obtenção de todos os direitos necessários para usar e divulgar os Dados Pessoais, incluindo o estabelecimento de bases legais aplicáveis, quando aplicável.

3.2 Instruções para o cliente.

- (a) A bioMérieux e seus Subprocessadores processarão os Dados Pessoais de acordo com as instruções documentadas do Cliente apenas conforme necessário para que a bioMérieux cumpra suas obrigações previstas nos Termos Aplicáveis. O Cliente fica responsável por comunicar as instruções à bioMérieux e concorda que estes Termos de Processamento de Dados, os Termos Aplicáveis e quaisquer outras instruções acordadas por escrito entre o Cliente e a bioMérieux devem incluir as instruções completas do Cliente à bioMérieux com relação ao Processamento de Dados Pessoais. Quaisquer instruções adicionais ou alternativas devem ser acordadas entre o Cliente e a bioMérieux por escrito.
- (b) O Cliente, em todos os momentos, permanecerá responsável por garantir que todas as instruções estejam em conformidade com as leis de Privacidade de dados e estes Termos de Processamento de Dados. A bioMérieux e seus Subprocessadores não se responsabilizarão por determinar se as instruções do Cliente estão em conformidade com as Leis de Privacidade de Dados e estes Termos de Processamento de Dados. No entanto, se a bioMérieux e/ou seus Subprocessadores considerarem que uma instrução do Cliente viola as Leis de Privacidade de Dados aplicáveis ou estes Termos de Processamento de Dados, a bioMérieux deverá notificar o Cliente o mais breve possível e ficará isenta de cumprir tais instruções potencialmente impróprias até discutir melhor o assunto com o Cliente.



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)

3.3 Detalhes do processamento. Os detalhes do objeto do processamento, sua duração, natureza e finalidade, bem como o tipo de Dados Pessoais e Titulares de Dados, são especificados no Anexo 1.

3.4 Conformidade com as leis de privacidade de dados. O Cliente e a bioMérieux têm que cumprir suas respectivas obrigações nos termos das Leis de Privacidade de Dados. O Cliente manterá a responsabilidade exclusiva de cumprir as Leis de Privacidade de Dados, conforme aplicável a um Controlador, em relação à legalidade do Processamento de Dados Pessoais antes de divulgar, transferir ou de outra forma disponibilizar quaisquer Dados Pessoais para a bioMérieux ou seus Subprocessadores. Na medida em que as Leis de Privacidade de Dados, incluindo eventuais alterações que possam ser implementadas de tempos em tempos, imponham outras obrigações mandatórias ao Cliente e/ou à bioMérieux em suas respectivas funções, conforme descrito nestes Termos de Processamento de Dados, o Cliente e a bioMérieux concordam em cumprir suas respectivas obrigações mandatórias adicionais.

4. SUBPROCESSADORES

4.1 Uso de Subprocessadores.

- (a) O Cliente consente e concede autorização geral à bioMérieux para que todos os dados pessoais sejam processados para/por Afiliadas e Subprocessadores da bioMérieux, conforme mencionado na Seção 4.2, abaixo, sujeito às seguintes condições:
 - (i) o acesso aos dados pessoais deve ser concedido somente pelo Cliente à bioMérieux, suas Afiliadas e seus Subprocessadores estritamente para os fins destes Termos de Processamento de Dados; e
 - (ii) os Dados Pessoais devem ser estritamente limitados ao exigido para que a bioMérieux, suas Afiliadas e seus Subprocessadores realizem suas respectivas funções, de acordo com estes Termos de Processamento de Dados.
- (b) A bioMérieux pode usar Subprocessadores mediante autorização geral por escrito do Cliente. O Cliente autoriza a bioMérieux a designar e usar Subprocessadores para processar dados pessoais relacionados aos Termos Aplicáveis, contanto que a bioMérieux coloque em vigor um contrato por escrito com cada Subprocessador que imponha obrigações que sejam: (a) relevantes para os serviços que serão prestados pelos Subprocessadores e (b) materialmente semelhantes aos direitos e/ou obrigações impostos à bioMérieux de acordo com estes Termos de Processamento de Dados.
- (c) A bioMérieux garantirá que o Subprocessador esteja sujeito a obrigações de confidencialidade que limitem o processamento de Dados Pessoais a funcionários ou contratados da bioMérieux e Subprocessadores que tenham a necessidade de conhecê-los e que estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade não menos rigorosas que as estabelecidas nestes Termos de Processamento de Dados ou nos Termos Gerais.
- (d) Quando um Subprocessador não cumprir suas obrigações de proteção de dados conforme especificado acima, a bioMérieux será responsável perante o Cliente pelo cumprimento de tais obrigações, exceto se houver alguma limitação de responsabilidade expressa nos Termos Aplicáveis.
- (e) A bioMérieux obrigará qualquer Subprocessador a notificar, sem atraso injustificável, o Diretor de Proteção de Dados Global da bioMérieux (i) quando ocorrer uma violação de dados pessoais, ou (ii) se receber solicitação de uma pessoa ou entidade para realizar qualquer ação que possa violar as Leis de Privacidade de Dados ou estes Termos de Processamento de Dados.

4.2 Lista de Subprocessadores.

- (a) O Cliente reconhece e concorda que o método pelo qual a bioMérieux o informará sobre os Subprocessadores e respectivas atualizações, será por meio da lista de Subprocessadores identificados no Anexo 1 destes Termos de Processamento dos Dados.
- (b) Quando permitido pelas Leis de Privacidade de Dados, o Cliente pode razoavelmente se opor a quaisquer alterações relacionadas à adição ou substituição dos Subprocessadores. O Cliente deverá objetar por escrito, enviando sua objeção ao e-mail do Diretor de Proteção de Dados da bioMérieux, privacyofficer@biomerieux.com. Essa objeção deve ser feita em até 10 dias após a data de envio da notificação. Em caso de objeção, a bioMérieux deverá fornecer informações sobre ela com o objetivo de revertê-la. Se o Cliente mantiver a objeção, as Partes concordam em se reunir para negociar de boa-fé a continuação da relação contratual.

5. TRANSFERÊNCIAS DE DADOS ENTRE FRONTEIRAS

5.1 Transferências de Dados Pessoais de países do Espaço Econômico Europeu (EEE) para países terceiros. Se as Afiliadas e/ou os Subprocessadores da bioMérieux estiverem fora da UE (e/ou Islândia, Liechtenstein e Noruega, que fazem parte do EEE), o processamento dos Dados Pessoais só será permitido às Afiliadas e/ou aos Subprocessadores cujos países destinatários deverão:

- (a) oferecer um nível adequado de proteção no âmbito das disposições do Artigo 45 do GDPR, ou
- (b) antes de realizar qualquer exportação para países terceiros que não tenham um nível adequado de proteção de dados (inclusive para transferências posteriores):
 - (i) o exportador dos Dados Pessoais, quando necessário, realizará uma Avaliação de Impacto da Transferência (“TIA”) para garantir que os Dados Pessoais (e os Titulares dos Dados) sejam protegidos de acordo com o padrão exigido e para compartilhar o TIA com a parte solicitante; e
 - (ii) o importador e o exportador dos Dados Pessoais (de acordo com o significado dado a estas expressões no direito europeu) devem assinar as cláusulas contratuais-tipo da Comissão Europeia (“SCC”).
- (c) Se a bioMérieux for a exportadora dos Dados Pessoais, a bioMérieux realizará, antes de qualquer transferência dos dados, um TIA com o importador (Afiliadas ou quaisquer Subprocessadores de terceiros).
- (d) A bioMérieux deverá cumprir todas as obrigações do Processador estabelecidas no Módulo 1 Controlador para Processador e/ou Módulo 3 Processador para Processador SCCs usados como base para transferência nos termos do GDPR de Dados Pessoais fora da UE/do EEE.
- (e) Se qualquer um dos mecanismos de transferência estabelecidos acima for declarado inválido por um Tribunal ou outro órgão de jurisdição competente, o Cliente e a bioMérieux concordam que tomarão todas as medidas necessárias para implementar um mecanismo de transferência alternativo aceitável, de acordo com as regulamentações e Leis de Privacidade de Dados.

5.2 Transferências dos Dados Pessoais de países fora do EEE para outros países. Para Jurisdições que não sejam as localizadas na UE/EEE, a bioMérieux não transferirá dados pessoais para fora da jurisdição em que os dados pessoais são obtidos, a menos que a transferência seja permitida de acordo com as Leis de Privacidade de Dados aplicáveis ou conforme instruído pelo Cliente.

6. VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)

Conforme exigido pelas leis de Privacidade de dados, a bioMérieux notificará o Cliente, sem atraso injustificável, após tomar conhecimento de qualquer violação de segurança que leve à destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso acidental ou ilegal a dados pessoais transmitidos, armazenados ou processados de outra forma. Considerando a natureza do processamento e as informações disponíveis, a bioMérieux fornecerá ao Cliente a cooperação e a assistência que possam ser necessárias para cumprir mitigar os efeitos de quaisquer obrigações de relato que possam se aplicar em relação a qualquer violação desse tipo.

Quando, e na medida em que, não for possível fornecer as informações ao mesmo tempo, elas poderão ser fornecidas em fases, sem atrasos injustificáveis.

7. EXCLUSÃO DE DADOS PESSOAIS

A bioMérieux excluirá todos os dados pessoais do Cliente como Controlador após o término ou o vencimento dos Termos Aplicáveis, conforme descrito no Anexo 1, e o fará, a menos que a Lei Aplicável exija o contrário. Na medida em que qualquer Lei Aplicável ou qualquer acordo entre a bioMérieux e o Cliente exigir a retenção de tais dados pessoais, as disposições destes Termos de Processamento de Dados permanecerão aplicáveis aos Dados Pessoais retidos.

8. COOPERAÇÃO

8.1 Direitos de acesso dos Titulares dos Dados. Quando exigido pelas Leis de Privacidade de Dados, a bioMérieux ajudará o Cliente a fornecer aos Titulares dos Dados acesso aos seus Dados Pessoais e a permitir que os Titulares dos Dados façam Solicitações de Acesso aos dados, na medida em que isso seja permitido no âmbito das Leis de Privacidade de Dados aplicáveis. A bioMérieux notificará imediatamente o Cliente sobre qualquer Solicitação de Acesso do Titular dos Dados recebida. As Partes concordam que tais solicitações serão tratadas em colaboração entre as equipes relevantes da bioMérieux e do Cliente. Salvo acordo em contrário por escrito, o Cliente será o único responsável por responder tais Solicitações de Acesso do Titular dos Dados. A bioMérieux se reserva o direito de cobrar do Cliente pela assistência se o custo de assistência exceder um valor nominal.

8.2 Avaliações de impacto da privacidade e consulta prévia. Quando exigido pelas Leis de Privacidade de Dados e considerando a natureza do processamento e as informações disponíveis, a bioMérieux fornecerá assistência razoável ao Cliente (a) para realizar uma avaliação de impacto na proteção de dados relacionada ao Processamento de Dados Pessoais pela bioMérieux ou (b) como parte de qualquer consulta prévia exigida com as autoridades de supervisão.

9. DEMONSTRAÇÃO DE CONFORMIDADE

A bioMérieux fornecerá ao Cliente, mediante solicitação por escrito prévia e razoável, as informações necessárias para demonstrar a conformidade da bioMérieux e, conforme aplicável, dos Subprocessadores pertinentes das obrigações previstas nas Leis de Privacidade de Dados e estes Termos de Processamento de Dados. A bioMérieux permitirá e auxiliará o Cliente em auditorias, revisões ou inspeções realizadas por uma autoridade de proteção de dados ou regulador semelhante, na medida em que a assistência da bioMérieux seja exigida pelas Leis de Privacidade de Dados e conforme descrito nos termos Gerais. A bioMérieux reserva a si o direito de cobrar do Cliente pela assistência se o custo exceder um valor nominal.

10. MEDIDAS DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

10.1 Medidas de segurança técnica e organizacional.

- (a) A bioMérieux ajudará o Cliente a cumprir as obrigações relativas à segurança do processamento, levando em conta a natureza dele e as informações disponíveis.
- (b) A bioMérieux se compromete a configurar, desde o início das operações, dispositivos e procedimentos de segurança apropriados para garantir a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a rastreabilidade dos Dados Pessoais.
- (c) Levando em conta os padrões da indústria, os custos de implementação, a natureza, o escopo, o contexto e os propósitos do Processamento, bem como as demais circunstâncias relevantes relacionadas ao Processamento de Dados Pessoais em sistemas do Processador, a bioMérieux implementará medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir que a segurança, a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a rastreabilidade dos sistemas envolvidos no Processamento de Dados Pessoais sejam compatíveis com o risco aos Dados Pessoais. Quando solicitado pelo Cliente, a bioMérieux deverá fornecer detalhes por escrito dessas medidas.
- (d) A bioMérieux deverá implementar, no mínimo, as seguintes medidas de segurança:
 - (i) **Controles de acesso físico:** a bioMérieux implementou medidas razoáveis para impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso aos Dados Pessoais.
 - (ii) **Controles de acesso ao sistema:** a bioMérieux tomou medidas razoáveis para evitar que os Dados Pessoais sejam usados sem autorização. Esses controles variam de acordo com a natureza do processamento realizado e podem incluir, entre outros controles, contas individuais protegidas por senha, políticas de senha, métodos de autenticação eletrônica ou de múltiplos fatores, trilhas de auditoria e mecanismos de rastreabilidade.
 - (iii) **Controles de acesso aos dados:** a bioMérieux tomou medidas razoáveis para garantir que os Dados Pessoais sejam acessíveis e gerenciáveis apenas por funcionários devidamente autorizados, que o acesso à consulta ao banco de dados seja controlado e que os direitos de acesso ao aplicativo sejam estabelecidos e aplicados para garantir que os funcionários autorizados que usarem um sistema de Processamento tenham acesso apenas aos Dados Pessoais aos quais tenham privilégio de acesso, e que os dados pessoais não possam ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização no decorrer do Processamento. A bioMérieux tomou medidas razoáveis para implementar uma política de acesso sob a qual o acesso aos ambientes do sistema, aos Dados Pessoais e a outros dados é limitado ao pessoal autorizado.
 - (iv) **Controles de transmissão:** a bioMérieux tomou medidas razoáveis para garantir que os Dados Pessoais não possam ser lidos, copiados, modificados ou excluídos sem autorização durante a transmissão. Esses controles incluem a criptografia da transmissão de dados usando chaves de criptografia simétrica de 128 bits ou a criptografia padrão da indústria atual, mas não um padrão menos seguro.
 - (v) **Controles de entrada:** a bioMérieux tomou medidas razoáveis para se proteger contra qualquer inclusão, modificação ou exclusão não autorizada de Dados Pessoais dos bancos de dados. A bioMérieux tomou medidas razoáveis para garantir que a fonte dos Dados Pessoais esteja sob o controle do Cliente no momento da coleta dos Dados Pessoais e que os Dados Pessoais exportados para os bancos de dados da bioMérieux sejam gerenciados por transferência segura e criptografada de arquivos do Cliente para a bioMérieux.
- (e) A bioMérieux deverá, periodicamente:
 - (i) testar e monitorar a eficácia das proteções, controles, sistemas e procedimentos; e
 - (ii) identificar riscos internos e externos razoavelmente previsíveis à segurança, confidencialidade e integridade dos dados pessoais, garantindo que os riscos sejam tratados.

10.2 Acesso restrito. A bioMérieux deve garantir que as pessoas autorizadas a acessar e/ou a processar os Dados Pessoais:



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)

- (a) tenham se comprometido com a confidencialidade ou tenham assumido obrigação legal apropriada de confidencialidade;
- (b) processem os Dados Pessoais apenas mediante instruções documentadas, ou em caso de exigência da Lei Aplicável; e
- (c) tenham recebido treinamento apropriado sobre suas responsabilidades, especificamente as relacionadas a medidas de segurança e privacidade.

10.3 Compartilhamento de dados. O Cliente concorda em usar as ferramentas fornecidas pela bioMérieux para compartilhar Dados Pessoais com a bioMérieux ou seus Subprocessadores. Caso o Cliente pretenda utilizar outra ferramenta, deve assegurar que ela esteja em conformidade com a Lei Aplicável e implementar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir um nível de segurança adequado ao risco.



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)



BIOMÉRIEUX – GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Termos de Processamento de Dados (Global)

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES, DETALHES DE PROCESSAMENTO DOS DADOS E SUBPROCESSADORES

1. DETALHES DO PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Natureza e finalidade do Processamento de Dados Pessoais	Processamento conforme necessário para fins de Gestão de Reclamações de Clientes por meio de, sem limitação a, acesso, manipulação, exportação de duplicação, modificação, armazenamento e exibição dos Dados Pessoais necessários.
Controlador	Cliente
Processador	bioMérieux
Titulares dos Dados	Cliente Pacientes (apenas Clientes Clínicos)
Responsabilidade pelo Fornecimento de avisos, Obtenção de consentimento e/ou Formulação da base jurídica	Cliente
Elementos de Dados Pessoais processados	<p>A bioMérieux processa os Dados Pessoais necessários armazenados pela bioMérieux ou pelo Cliente para gerenciar as solicitações dos Clientes. Esses dados podem incluir as seguintes categorias de Dados Pessoais, dependendo do Sistema bioMérieux:</p> <p>Cliente :</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Informações de emprego</u> : Entidade da empresa, assinatura digital, cargo, local de trabalho, informações organizacionais (Direção, Departamento...), e-mail profissional, número de telefone profissional- <u>Informações de navegação</u>: Registros de eventos, endereço IP, nome/ID de usuário- <u>Identificação pessoal</u>: Nome, sobrenome, assinatura física <p>Paciente (apenas Cliente Clínico):</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Identificação pessoal</u>: Idade, país, data de nascimento, data da morte, nome, gênero, altura/peso, sobrenome, origem racial ou étnica- <u>Informações de saúde</u>: Informações do paciente (ID da amostra, ID do paciente, dados clínicos...)
Duração do Processamento	<p>O Processamento de Dados Pessoais deve ser realizado pelo período necessário para satisfazer os requisitos do Cliente e, em qualquer caso, não deve exceder 120 dias a contar da criação do arquivo no sistema após um pedido do Cliente.</p> <p>Quando este período expirar, os dados pessoais serão excluídos.</p> <p>Caso esse período não possa ser garantido, a bioMérieux informará o Cliente para solicitar sua aprovação.</p>

2. LISTA DE SUBPROCESSADORES

Uma lista de Subprocessadores para Gestão de Reclamações de Clientes pode ser acessada [aqui](#).