

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Atualizada em 10/01/2026

## 1. ESCOPO

Esta Política de Privacidade descreve como a Vem Consulta trata dados pessoais quando você acessa e utiliza nossos sites, aplicativos e demais ambientes digitais em que esta Política estiver disponível (em conjunto, a “Plataforma”), incluindo funcionalidades disponibilizadas em plataformas de terceiros quando vinculadas à Vem Consulta. Esta Política também se aplica ao tratamento de dados coletados por canais de atendimento (por exemplo, e-mail e suporte) e demais interações relacionadas ao uso da Plataforma.

Ao utilizar a Plataforma, você reconhece que alguns recursos podem envolver serviços de terceiros (por exemplo, processamento de pagamentos, hospedagem, analytics e comunicação). Nesses casos, a Vem Consulta tratará os dados sob sua responsabilidade conforme esta Política, e os terceiros poderão tratar determinados dados conforme suas próprias políticas, quando atuarem como controladores independentes.

## 2. QUEM SOMOS

A controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política é a **VIRTUAL SAÚDE E TECNOLOGIA LTDA.** (“Vem Consulta”), inscrita no CNPJ sob nº 60.678.334/0001-40, com sede em Maceió/AL (“Vem Consulta”, “nós”).

Para assuntos de privacidade e proteção de dados, você pode nos contatar pelo e-mail: **dpo@vemconsulta.com.br** (ou, alternativamente, pelos canais oficiais de atendimento divulgados na Plataforma).

## 3. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política:

- **Dados Pessoais** são informações que identificam ou podem identificar você (ex.: nome, CPF, e-mail).
- **Dados Pessoais Sensíveis** incluem, entre outros, dados de saúde e informações clínicas.
- **Tratamento** é qualquer operação com dados (coleta, uso, armazenamento, compartilhamento etc.).
- **Titular** é a pessoa a quem os dados se referem.



# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

## DADOS PESSOAIS TRATADOS

**Dados cadastrais e de identificação:** nome, CPF, data de nascimento, sexo/gênero (quando informado), e-mail, telefone, endereço, dados de dependentes (quando houver), e informações necessárias para validação de cadastro e prevenção a fraudes.

**Dados de uso e dispositivos:** IP, data e hora de acesso, logs, identificadores do dispositivo, navegador, sistema operacional, registros de eventos, métricas de performance e navegação.

**Dados de pagamento e cobrança:** dados necessários ao processamento do pagamento (observado que dados de cartão podem ser tratados diretamente pelo intermediador de pagamento), status de transações, histórico de cobranças, estornos e chargebacks.

**Dados clínicos e assistenciais (sensíveis):** informações relacionadas à saúde do usuário, incluindo sintomas, queixas, anamnese, hipóteses diagnósticas, prescrições, atestados, solicitações e resultados de exames (quando inseridos), orientações médicas e registros de prontuário eletrônico

**Conteúdos e comunicações:** mensagens trocadas com o suporte e/ou com profissionais de saúde pela Plataforma (incluindo anexos), quando o recurso existir.

**Imagem e voz (quando aplicável):** áudio e vídeo durante teleatendimento, se a funcionalidade estiver habilitada e conforme as configurações do serviço; eventuais gravações somente ocorrerão se previstas e informadas no contexto específico do atendimento.

## 4. COMO COLETAMOS DADOS

Os dados são coletados: (i) diretamente do usuário, no cadastro e uso da Plataforma; (ii) automaticamente, por meio de logs e tecnologias similares; (iii) de prestadores de serviços essenciais à operação; e (iv) por mecanismos de segurança e prevenção à fraude.

## 5. FINALIDADES E BASES LEGAIS (LGPD)

Tratamos dados pessoais e sensíveis para finalidades legítimas e com bases legais adequadas, incluindo:

- **Criar e gerenciar sua conta, autenticar acesso e prestar suporte** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal, quando aplicável).



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- **Viabilizar a prestação dos serviços de saúde digital e a continuidade do cuidado** (tutela da saúde; execução de contrato; e, quando aplicável, consentimento para operações específicas).
- **Manter registros assistenciais e prontuário eletrônico** (tutela da saúde; cumprimento de obrigação legal/regulatória; exercício regular de direitos).
- **Processar pagamentos, cobranças, estornos e prevenir fraudes** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal).
- **Melhorar a Plataforma, segurança, auditoria e prevenção de incidentes** (legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal/regulatória).
- **Comunicações operacionais e transacionais** (execução de contrato; legítimo interesse).
- **Comunicações promocionais e marketing** (quando aplicável, mediante consentimento e/ou conforme base legal permitida, com opção de descadastramento).

### 6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Vem Consulta poderá compartilhar dados pessoais, na medida necessária e com salvaguardas contratuais e técnicas, com:

- **Profissionais de saúde vinculados à Plataforma**, para viabilizar o atendimento e registro assistencial (incluindo dados clínicos pertinentes).
- **Prestadores de serviço** que atuem em nosso nome (ex.: hospedagem, infraestrutura, comunicação, analytics, suporte, antifraude), na qualidade de operadores, mediante instruções e deveres de confidencialidade.
- **Intermediadores de pagamento**, para processar cobranças e gerir transações.
- **Autoridades públicas e órgãos de controle**, quando houver obrigação legal, ordem judicial, requisição competente, ou necessidade de proteção de direitos.
- **Operações societárias**, como reorganização, fusão, aquisição ou transferência de ativos, hipótese em que dados poderão ser compartilhados com terceiros envolvidos, com preservação de confidencialidade e continuidade das proteções desta Política.

A Vem Consulta não comercializa dados pessoais sensíveis de saúde. Eventuais relatórios e análises para melhoria do serviço podem utilizar dados anonimizados ou agregados, sempre que possível.

### 7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Podemos usar cookies e tecnologias semelhantes para autenticação, segurança, funcionamento e melhoria da Plataforma. Você poderá gerenciar cookies no seu navegador e, quando disponível, por ferramentas de preferências na Plataforma. A desativação de cookies pode afetar funcionalidades essenciais.

### 8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Adotamos medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou divulgação indevida, incluindo controles de acesso, criptografia quando aplicável, monitoramento e gestão de incidentes. Ainda assim, nenhum sistema é absolutamente imune, e o usuário também deve proteger suas credenciais e dispositivos.

- **Incidentes de Segurança:** na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Vem Consulta adotará as medidas cabíveis e, quando exigido, notificará a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** e os titulares afetados, nos termos do art. 48 da LGPD.
- **Cooperação com Autoridades:** a Vem Consulta coopera com autoridades administrativas, judiciais ou governamentais competentes sempre que houver solicitação, requisição ou ordem válida para a divulgação de informações, inclusive dados de identificação ou localização de usuários, quando tal medida for necessária para apuração de infrações, prevenção de ilícitos ou cumprimento de obrigação legal, observado o devido processo legal e os limites impostos pela legislação aplicável.
- **Limitação de Responsabilidade:** esta Política de Privacidade aplica-se exclusivamente ao tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Plataforma Vem Consulta. Caso o usuário ou o profissional de saúde opte por divulgar informações pessoais ou sensíveis em websites, aplicativos ou plataformas de terceiros, tais dados passarão a ser regidos pelas políticas de privacidade próprias desses terceiros, não sendo a Vem Consulta responsável pelas práticas de tratamento adotadas fora de seu ambiente digital.

### 9. RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO

Manteremos dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, para execução do contrato, atendimento a obrigações legais/regulatórias e resguardo de direitos. Dados de prontuário e registros assistenciais poderão ser mantidos pelos prazos exigidos pela legislação



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

aplicável (incluindo regras de prontuário eletrônico e normativos profissionais), mesmo após o encerramento da conta, quando necessário.

### 10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Se houver transferência internacional de dados (por exemplo, uso de infraestrutura em nuvem), ela ocorrerá com mecanismos legais e salvaguardas apropriadas, conforme a LGPD, buscando assegurar nível adequado de proteção e segurança.

### 11. DIREITOS DO TITULAR (LGPD) E COMO EXERCER

Você pode solicitar, nos termos da LGPD: confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação (quando aplicável), portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento (quando a base for consentimento) e oposição (quando cabível).

Para exercer seus direitos, contate: **dpo@vemconsulta.com.br**. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade e proteger seus dados.

### 12. PRIVACIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Plataforma não é destinada ao uso autônomo por menores. Quando houver cadastro/uso envolvendo menor, o responsável legal deverá atuar conforme as regras da Plataforma e fornecer as autorizações necessárias. Tratamentos adicionais poderão ser aplicados para proteção do menor.

### 13. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. Quando as alterações forem relevantes, comunicaremos por meio da Plataforma e/ou pelos canais disponíveis, conforme aplicável. O uso contínuo da Plataforma após a atualização indica ciência da versão vigente.

### 14. CONTATO

Em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações sobre privacidade e proteção de dados, contate: **dpo@vemconsulta.com.br**.

