

## AVISO EXTERNO DE PRIVACIDADE

- Quais tipos de dados seus nós tratamos e para quais finalidades?
- Por que essas informações são necessárias?
- Com quem compartilhamos as suas informações?
- Por quanto tempo as suas informações ficam armazenadas?
- Como protegemos seus dados?
- Quais seus direitos e como pode exercê-los?
- Atualização deste Aviso Externo de Privacidade
- Ainda possui alguma dúvida? entre em contato!
- Definições

Nós, da **Vitatele Medicina Avançada e Serviços LTDA (“Vitatele”)**, CNPJ 58.733.036/0001-64, localizada na Avenida Deputado Jamel Cecilio, 3300, Jardim Goiás, Goiânia/GO, CEP 74.810-100, levamos a sua privacidade e o tratamento dos seus dados pessoais muito a sério.

Ao se relacionar com **Vitatele**, você nos confia uma série de informações suas para que possamos prestar os nossos serviços de telemedicina (“Serviços”) por meio de nosso Site ou Aplicativo. Temos a responsabilidade de proteger seus dados e aplicamos os maiores esforços para que suas informações estejam sempre seguras e sejam tratadas em conformidade com a Legislação.

Este **Aviso Externo de Privacidade** é para ajudar você:



- Visitante do nosso Website (“Visitante”);
- Usuário dos nossos Serviços de Telemedicina (“Usuário”);

A entender como nós tratamos seus dados, para quais finalidades, seus direitos perante a Lei, dentre outros pontos.

Em caso de qualquer dúvida, criamos um canal específico para que você possa entrar em contato conosco. Apenas enviar um e-mail para o endereço [corporativo@vitatelemedicina.com.br](mailto:corporativo@vitatelemedicina.com.br) que responderemos o quanto antes.

## Quais tipos de dados seus nós tratamos e para quais finalidades?



Dependendo da forma como você se relaciona conosco, poderemos tratar seus dados de diferentes maneiras. Para facilitar o entendimento deste documento, cada tópico será dividido com base na sua relação com a **Vitatele**, seja você:

- Visitante, ou
- Usuário.

### Usuário



Podemos tratar os seguintes dados pessoais seus:



**Dados Cadastrais:** (i) nome completo (necessário para identificação única e para a geração de documentação médica), (ii) e-mail (para autenticação e comunicação com o Usuário), (iii) RG e CPF ou Passaporte (para identificação válida, emissão de notas fiscais, prevenção de fraudes e para evitar registros em duplicidade), (iv) data de nascimento (necessário para verificação de idade), (v) telefone celular (para autenticação e comunicação com o usuário), (vi) gênero (para tratamentos e diagnósticos específicos a cada gênero), e (vii) endereço (para emissão de notas fiscais) e nacionalidade (identificação e personalização no fluxo de atendimento). Caso seja do interesse do Usuário, é possível inserir uma foto de perfil para personalizar a sua experiência no Aplicativo/Site do Serviço. Esses dados são necessários para cadastro no Aplicativo / Site e criação de conta.



**Dados para a Prestação dos Serviços:** (i) câmera, para carregar imagens de exames, comprovantes de vacinação ou outros procedimentos de saúde e incluir a imagem de perfil, caso seja de interesse do Usuário; (ii) microfone, para enviar áudios, como, por exemplo, durante teleconsultas; (iii) acesso a armazenamento de arquivos, para carregar arquivos de mídia do dispositivo do Usuário (como, por exemplo, laudos de exames em PDF); (iv) calendário, para inserir os agendamentos feitos no Aplicativo na agenda pessoal do Usuário; (v) estado do telefone, para o Aplicativo obter informações sobre o telefone, como o número do telefone e o ID do dispositivo, o status da chamada e a rede a qual o telefone está conectado; (vi) estado do Wi-Fi, para identificar o estado de conexão Wi-Fi e garantir uma melhor conectividade durante a realização das teleconsultas. Além das permissões mencionadas, os Dados Pessoais Sensíveis coletados (dados relacionados a saúde, como sintomas, exames, imagens e vídeos que revelem dados sensíveis, dentre outros) são essenciais para que o Serviço seja corretamente prestado.



**Metadados / Dados sobre o dispositivo:** (i) o modelo do dispositivo móvel e o sistema operacional utilizado para o acesso, (ii) endereço do protocolo de internet (IP), (iii) data e hora acesso, (iv) versão do aplicativo, (v) provedor de conexão do Usuário, (vi) localização do Usuário (quando autorizado e habilitado pelo Usuário, caso deseje), (vi) ações do Usuário no Aplicativo/Site. Dados coletados para cumprimento de obrigações legais e para melhorar a usabilidade e a experiência do Usuário ou Visitante ao acessar o Site / Aplicativo.



**Dados para Suporte:** O Usuário / Visitante pode preencher formulário com seus dados de identificação (nome, CPF, e-mail e telefone), bem como mensagem com mais detalhes sobre a sua solicitação de suporte.



**Dados Pessoais de Crianças / Adolescentes:** Quando o dado tratado for de menores de idade (como, por exemplo, no caso de dependentes do Usuário), a **Vitatele** observará, para além todos os requisitos legais obrigatórios em qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, o melhor interesse da criança e do adolescente.

**Dados de Cookies:** A **Vitatele** pode receber e armazenar dados dos seus Usuários / Visitantes mediante a utilização de Cookies. É possível recusar todos os Cookies (exceto os Cookies estritamente necessários para uma mínima utilização do Site / Aplicativo), ou aceitá-los. Quando Cookies são aceitos, em uma próxima visita ao Aplicativo / Site da **Vitatele**, o dispositivo do Usuário/Visitante será reconhecido.



O Aplicativo / Site utiliza Cookies Persistentes e de Sessão. Os Cookies Persistentes podem ser removidos seguindo as instruções do arquivo de ajuda do navegador de Internet do Usuário / Visitante.

**Finalidade de uso dos Cookies pela Vitatele:**

**Analítica:** análise estatística da navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação dos usuários.

**Publicitária:** análise dos hábitos de navegação e preferências dos usuários, com o objetivo de lhe mostrar publicidade exclusivamente relacionada com o seu perfil de navegação.

Visitante



Podemos tratar os seguintes dados pessoais seus:



**Metadados / Dados sobre o dispositivo:** (i) o modelo do dispositivo móvel e o sistema operacional utilizado para o acesso, (ii) endereço do protocolo de internet (IP), (iii) data e hora acesso, (iv) versão do aplicativo, (v) provedor de conexão do Usuário, (vi) localização do Usuário (quando autorizado e habilitado pelo Usuário, caso deseje), (vi) ações do Usuário no Aplicativo/Site. Dados coletados para cumprimento de obrigações legais e para melhorar a usabilidade e a experiência do Usuário ou Visitante ao acessar o Site / Aplicativo.



**Dados para Suporte:** O Usuário / Visitante pode preencher formulário com seus dados de identificação (nome, CPF, e-mail e telefone), bem como mensagem com mais detalhes sobre a sua solicitação de suporte.



**Dados de Cookies:** A Vitatele pode receber e armazenar dados dos seus Usuários / Visitantes mediante a utilização de Cookies. É possível recusar todos os Cookies (exceto os Cookies estritamente necessários para uma mínima utilização do Site / Aplicativo), ou aceitá-los. Quando Cookies são aceitos, em uma próxima visita ao Aplicativo / Site da **Vitatele**, o dispositivo do Usuário/Visitante será reconhecido.

O Aplicativo / Site utiliza Cookies Persistentes e de Sessão. Os Cookies Persistentes podem ser removidos seguindo as instruções do arquivo de ajuda do navegador de Internet do Usuário / Visitante.

### Finalidade de uso dos Cookies pela Vitatele:

Analítica: análise estatística da navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação dos usuários.

Publicitária: análise dos hábitos de navegação e preferências dos usuários, com o objetivo de lhe mostrar publicidade exclusivamente relacionada com o seu perfil de navegação.

### Por que essas informações são necessárias?



#### Usuário



Necessitamos das informações que você nos fornece para possibilitar:

- A adequada prestação dos nossos Serviços;
- Prestar todo e qualquer suporte necessário;
- Entrar em contato com você, quando necessário;
- Gerir seu relacionamento conosco, inclusive financeiro;
- Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, quando necessário;
- Outras finalidades que sejam do interesse legítimo da **Vitatele**, mas sempre de maneira previamente informada a você.



Ainda, podemos necessitar das informações para garantir a defesa de interesses da **Vitatele** em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

## Visitante



Necessitamos das informações que você nos fornece para possibilitar:



- Prestação de suporte e resposta à questionamentos;
- Proporcionar acesso adequado ao nosso Site / Aplicativo, de modo que você possa contratar nossos Serviços caso assim deseje;
- Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, quando necessário;

Ainda, podemos necessitar das informações para garantir a defesa de interesses da **Vitatele** em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

## Com quem compartilhamos as suas informações?



É possível que a **Vitatele** compartilhe seus dados com terceiros, dentro dos limites legais, para as seguintes finalidades:

- Fornecedores e Prestadores de Serviços:** sempre que necessário para a prestação dos Serviços e/ou auxílio em serviços de naturezas diversas, como por exemplo, planos de saúde, instituições médicas ou laboratórios, quando aplicável;
- Parceiros Comerciais:** para desenvolvimento dos produtos, estabelecimento de parcerias comerciais e cumprimento dos serviços contratados pelo Usuário;
- Instituições Financeiras:** para a realização de pagamento de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros;

**d) Órgãos ou Autoridades Competentes:** para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para atendimento de determinações judiciais, administrativas ou arbitrais, e para colaboração com investigações conduzidas por autoridades competentes, quando aplicável e necessário.

Na eventualidade de um compartilhamento internacional de dados (por exemplo, possibilidade de armazenamento de informações em servidores em nuvem fora do Brasil) nós realizaremos adotando todos os cuidados necessários, operacionais e contratuais, para garantir a correta utilização dos dados pessoais somente para os fins necessários e promovendo a transparência adequada.

Jamais compartilharemos suas informações sem uma finalidade legítima.

Quaisquer links e conexões para websites e/ou aplicações de terceiros, estarão sujeitos a regras próprias. Nos ambientes desses terceiros, o presente Aviso de Privacidade não vai se aplicar, e sim as normas e políticas específicas desses terceiros, que serão os responsáveis pelo tratamento de dados.

#### **Por quanto tempo as suas informações ficam armazenadas?**



Na posição de Usuário, seus dados poderão ser armazenados por tempo indeterminado enquanto for mantida a condição de Usuário dos nossos Serviços. Seus dados também poderão permanecer armazenados para defesa dos interesses da **Vitatele** em ações judiciais, administrativas ou arbitrais e/ou para cumprimento de obrigações legais.

Dados pessoais que se tornem desnecessários por conta da perda do status de Usuário serão eliminados de forma definitiva ou anonimizados.

Caso você seja um Visitante, suas informações coletadas no Site / Aplicativo poderão permanecer armazenadas por até 6 (seis) meses.

## Como protegemos seus dados?



A segurança e a correta gestão dos seus dados é muito importante para nós. Por isso, nós implementamos políticas internas sobre como seus dados pessoais devem ser tratados, incluindo orientações de segurança da informação.

Alguns exemplos de medidas que tomamos:



- Criação e Implementação da Política Interna de Privacidade e Segurança da Informação;
- Aplicação de controles técnicos, físicos e administrativos para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais e informações confidenciais;
- Dispositivos eletrônicos protegidos por usuário e senha;
- Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais, para que tenhamos uma visão mais detalhada de todas as atividades de tratamento de dados que realizamos.

Aplicamos esforços e tomamos os cuidados necessários a fim de evitar possíveis incidentes de segurança. Entretanto, não é possível eliminar 100% dos riscos relacionados ao ambiente cibernético. Sua cooperação é muito importante! Considere:

- Utilizar senhas fortes (envolvendo números, letras maiúsculas, minúsculas e caracteres especiais);
- Não compartilhar com ninguém suas credenciais de acesso, nem para qualquer entidade que se passe pela **Vitatele**;
- Evite acessar os serviços em ambiente Wi-Fi público e/ou sem segurança;



## Quais seus direitos e como pode exercê-los?

Você possui direitos relacionados aos seus dados pessoais. Alguns deles:

- **Confirmação do tratamento e acesso aos dados tratados:** o titular tem o direito de confirmar se a **Vitatele** trata os seus Dados Pessoais, bem como solicitar acesso a essas informações;
- **Informação:** o titular tem o direito de receber informações claras e facilitadas sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais, tais como informações sobre a finalidade, a forma e a duração do tratamento;
- **Retificação dos dados:** o titular pode requisitar a correção dos seus dados incompletos, inexatos ou desatualizados na base de dados da **Vitatele**.
- **Anonimização, bloqueio e eliminação de dados desnecessários e oposição ao tratamento:** o titular pode solicitar (i) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos dados que considerar desnecessários ao tratamento, ou (ii) manifestar a sua oposição a esse tratamento. A **Vitatele** recomenda que esses pedidos indiquem especificamente as razões pelas quais o titular entende que seus dados estão sendo tratados em desconformidade com este Aviso de Privacidade e/ou com a legislação e sempre que possível, providencie evidências. Nesses casos, registraremos o seu pedido e, caso não seja possível verificar qualquer irregularidade, informaremos a você e procuraremos resolver eventuais dúvidas relacionadas às nossas atividades de tratamento.
- **Revogação do consentimento e eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento:** é possível que o titular, a qualquer momento, revogue seu consentimento a determinado tratamento de dados mediante manifestação expressa, gratuita e facilitada, sempre que esta for a base legal utilizada para a atividade. Informamos que a solicitação de revogação de consentimento não afeta a legalidade dos tratamentos realizados previamente à sua solicitação.
- **Portabilidade:** o titular pode requerer que seu dado seja transmitido para outras empresas, a depender do seu interesse, desde que isso não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios da **Vitatele**. Informamos que mais esclarecimentos sobre a implementação e concretização deste direito estão pendentes de regulamentação pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD. De qualquer modo, estaremos sempre à disposição para prestar suporte.

Para exercer qualquer um de seus direitos, realize uma solicitação por meio do canal [corporativo@vitatelemedicina.com.br](mailto:corporativo@vitatelemedicina.com.br). Analisaremos o seu pedido e responderemos o mais rápido possível. Os direitos devem ser exercidos diretamente pelo titular ou pelo seu responsável legal, o que será constatado pela **Vitatele** mediante verificação de identidade

Ressaltamos que em casos pontuais, sua requisição poderá não ser atendida, como por exemplo:

- Solicitações que envolvam dados pessoais de terceiros;
- Sem procuração / representação legal específica (quando necessário).

Em caso de impossibilidade de atendimento, lhe informaremos a justificativa.

#### Atualização deste Aviso Externo de Privacidade



Este **Aviso Externo de Privacidade** poderá ser atualizado a qualquer momento, de modo que você sempre esteja ciente sobre como tratamos seus dados. Sempre que nós realizarmos uma atualização, lhe manteremos informado.

#### Ainda possui alguma dúvida? entre em contato!



Para nós é muito importante que você entenda a forma como utilizamos os seus dados pessoais. Caso ainda tenha alguma dúvida, você poderá encaminhá-la ao nosso Encarregado pela Proteção de Dados, Filipe Zani, enviando um e-mail para [corporativo@vitatelemedicina.com.br](mailto:corporativo@vitatelemedicina.com.br).

Última atualização deste documento: 26/07/2025

## **Definições:**

Em caso de dúvidas sobre os termos utilizados neste Aviso Externo de Privacidade, consulte as definições abaixo:

**Anonimização**: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

**Cookies**: São arquivos de informação que são armazenados no seu computador ou dispositivos móveis através do navegador de internet (browser). Estes arquivos permitem que, durante um período de tempo, um website “se lembre” das ações e preferências registradas em nome do Usuário. O uso de cookies existe para que o Usuário, ao regressar a um website que já visitou, não tenha, em princípio, que indicar novamente suas preferencias de navegação (ex: idioma, forma de visualização, etc).

**Encarregado**: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

**Dados Pessoais**: A LGPD define "dado pessoal" como qualquer dado sobre uma pessoa física identificada ou identificável. A expressão compreende todo dado que permite identificar uma pessoa, como, por exemplo: nome, CPF, nº de identidade, fotografia etc. Ainda, os dados pessoais podem ser sensíveis ou não.

**Dados Pessoais Sensíveis**: Um dado pessoal sensível é aquele que se refere à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

**Usuário**: Pessoa física que utiliza os aplicativos / portais disponibilizados pela Vitatele.

**Titular dos Dados**: pessoa a quem os dados pessoais se referem. Você, Usuário/Visitante, é titular de dados pessoais.

**Tratamento**: Toda operação realizada com Dados Pessoais dentro de seu ciclo de vida, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.