

## **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados tem o objetivo de regular, de forma simples, transparentes e objetiva, quais dados pessoais que serão obtidos, como e quando serão utilizados, pelos usuários da solução da **telamed**, a qual pode ser acessada através do site <https://telamed.com.br/files/Telamed-Politica-de-Privacidade.pdf> e aplicativo móvel, disponibilizado e divulgado pela **Telamed Saúde Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.267.666/0001-20, com sede na Rua República Argentina, nº 704, Sala 203 – Ed. Continental Center, Bairro Ponta Aguda, cidade de Blumenau/SC, CEP 89.050-100, neste ato representada na forma de seu contrato/estatuto social, denominada a seguir simplesmente como **telamed**.

Esta Política de Privacidade está em conformidade com a Lei Federal n. 12.965 de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), a Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais) e com o Regulamento UE n. 2016/679 de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados Pessoais - RGDP).

Em caso de dúvidas ou solicitações, poderá o Titular contatar a Central de Atendimento ao Cliente telamed através do e-mail: [atendimentoaocliente@telamed.com.br](mailto:atendimentoaocliente@telamed.com.br).

### **I. Definições**

Caso tenha dúvidas sobre os termos utilizados nesta política, sugere-se a consulta da seguinte tabela:

<b>Termo</b>	<b>Definição</b>
<b>Dado Pessoal</b>	Qualquer informação relacionada a pessoa natural, direta ou indiretamente, identificada ou identificável.
<b>Dado Pessoal Sensível</b>	Categoria especial de dados pessoais de pessoa natural, relativas a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, relativo à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.
<b>Titular</b>	Pessoa natural a quem se relacionam os dados pessoais.

<b>Tratamento</b>	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação, controle da informação, análise, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
<b>Anonimização</b>	Processo por meio do qual o dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, considerados os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento.

## II. Quadro Resumo

Para melhor compreensão sobre a forma como é realizado o tratamento de dados, apresenta-se a seguir um quadro resumo da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, denominada a seguir simplesmente como “Política”.

<b>QUADRO RESUMO</b>	
<b>Agente de tratamento</b>	Telamed Saúde Ltda.
<b>Papel no tratamento</b>	Predominantemente controladora
<b>Natureza dos dados tratados</b>	Dados pessoais fornecidos pelo Titular e seus dependentes elegíveis, e/ou coletados automaticamente.
<b>Principais Finalidades do Tratamento</b>	Utilizar dados pessoais para a tutela da saúde do Titular e seus dependentes elegíveis e para dar cumprimento ao contrato com o titular, tendo como base legal a tutela da saúde, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória e a execução do contrato com o Titular. Utilizar dados pessoais não sensíveis para fins publicitários, em especial para envio de informações de marcas, produtos, promoções e descontos da <b>telamed</b> , tendo como base legal o consentimento do titular.
<b>Compartilhamento</b>	Operadores e fornecedores de serviços para a execução do contrato firmado com o Titular. Profissionais da Saúde. Autoridades e órgãos governamentais por decorrência de obrigações legais ou regulatórias, e para o exercício regular de seus direitos.

<b>Proteção de Dados</b>	Medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas com a finalidade de promover a segurança dos dados, confidencialidade e sigilo.
<b>Direitos do Titular</b>	Tratamento adequado, confirmação da existência, acesso, correção etc.

### III. Quais Dados São Utilizados

A **telamed** poderá coletar as informações inseridas ativamente pelo Titular no momento do contato ou cadastro, incluindo seus dependentes elegíveis, e, ainda, informações coletadas automaticamente quando da utilização da solução, como identificação do IP, data e hora de conexão etc.

É realizado, portanto, o tratamento de dois tipos de dados pessoais: (a) fornecidos pelo próprio Titular; e (b) coletados automaticamente.

(a) Dados pessoais fornecidos pelo Titular e seus dependentes elegíveis: A **telamed** coleta todos os dados inseridos ou encaminhados ativamente pelo Titular e seus dependentes elegíveis ao fazer de seus serviços ou entrar em contato com um dos profissionais da saúde, desde dados pessoais simples quanto sensíveis, destacando-se dentre eles: (i) Pessoais simples: Nome; Data de nascimento; Endereço de e-mail; Endereço postal; Número de telefone; Número de CPF; dentre outros (ii) Pessoais sensíveis: relativos à saúde; que revelem a origem racial ou étnica; genéticos; biométricos; vida sexual, histórico de saúde; dentre outros.

(b) Dados coletados automaticamente: A **telamed** coleta informações de modo automático, tais como: características do dispositivo de acesso, do navegador, do IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, tempo de permanência, termos de procura, dentre outros. Para tal coleta, a **telamed** fará uso de tecnologias padrões como cookies, utilizadas com o propósito de melhorar a experiência de navegação do Titular e seus dependentes elegíveis, de acordo com seus hábitos e preferências. É possível desabilitar, por meio de configurações no navegador da internet, a coleta automática de informações, no entanto, o Titular e seus dependentes elegíveis devem estar cientes de que, desabilitadas estas tecnologias, alguns recursos oferecidos, que dependem do tratamento de referidos dados, poderão não funcionar corretamente.

### IV. Finalidade do Tratamento

Os dados pessoais tratados pela **telamed** têm como finalidade predominante a tutela da saúde do Titular e de seus dependentes elegíveis, bem como o estabelecimento do vínculo contratual e a gestão, administração, prestação e melhoramento dos serviços ao Titular e seus dependentes elegíveis, aí incluindo a realização de pesquisas mediante a anonimização dos dados pessoais, em especial os considerados sensíveis.

A **telamed** poderá também tratar os dados pessoais quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, e para o exercício regular de direito de defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Adicionalmente, mediante consentimento do titular, poderão ser coletadas informações e dados não sensíveis para o envio de informações de marcas, produtos, promoções e descontos da **telamed**. Caso não deseje receber informativos publicitários, poderá o Titular contatar a Central de Atendimento ao Cliente TelaMed através do e-mail: [atendimentoaocliente@telamed.com.br](mailto:atendimentoaocliente@telamed.com.br).

## V. Compartilhamento de Dados

A **telamed** poderá compartilhar dados pessoais dos Titulares e de seus Dependentes Elegíveis com operadores e fornecedores de serviços, com o fim de que armazenem os dados, desenvolvam ou aperfeiçoem sua solução, todos devidamente comprometidos com o cumprimento das Leis de proteção de dados vigentes e aplicáveis.

A **telamed** poderá ainda compartilhar dados pessoais com autoridades, entidades governamentais ou outros legalmente habilitados, para o cumprimento de obrigação regulatória ou legal e/ou para o exercício regular de seu direito de defesa em processo judicial, administrativo ou arbitral.

Adicionalmente, é possível que haja compartilhamento de dados com agentes de tratamento de dados fora do Brasil, e a **telamed** se compromete a realizá-lo apenas com aqueles que tenham como destino países que proporcionem grau de proteção de dados semelhante ou superior aquele previsto nacionalmente.

## VI. Segurança dos Dados

A **telamed** se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais, utilizando soluções de gestão de riscos e técnicas que promovam a inviolabilidade dos dados e respeitando os padrões de segurança sustentados nas tecnologias adequadas e disponíveis.

Apesar da **telamed** empreender os melhores esforços para preservar a privacidade e proteger os dados dos Titulares e de seus dependentes elegíveis, nenhuma transmissão é completamente segura, de forma que a **telamed** não pode garantir integralmente que todas as informações que recebe ou envia não sejam alvo de acessos não autorizados. Por este motivo, incentivamos que os Titulares e seus dependentes elegíveis tomem medidas protetivas que assegurem a proteção de suas informações e dados confidenciais, como o uso de antivírus, firewall e semelhantes em seus aparelhos e terminais (telefones celulares, *tablets*, computadores, *notebooks*, etc).

Além disso, não é possível garantir a segurança ou confiabilidade das mensagens que sejam encaminhadas para os Titulares e seus dependentes elegíveis através de suas contas pessoais caso estas contas ou os aparelhos que a ela dão acesso não sejam corretamente utilizados ou sejam acessados por terceiros não autorizados. Os Titulares e seus dependentes elegíveis são exclusivamente responsáveis pela correta indicação de seus dados pessoais, bem como por realizar o armazenamento seguro destas mensagens, conteúdos e informações. Para solicitar o bloqueio de envio de informações a determinado dispositivo ou de quaisquer outras questões de segurança, poderá o Titular contatar a Central de Atendimento ao Cliente TelaMed através do e-mail: [atendimentoaocliente@telamed.com.br](mailto:atendimentoaocliente@telamed.com.br).

## VII. Retenção das Informações Coletadas e Direito dos Titulares

Os dados pessoais que deixarem de ser úteis poderão ser eliminados, ou ainda eliminados por solicitação ou pedido de transferência do Titular para terceiro, exceto se sua manutenção for autorizada por lei ou regulação aplicável.

As informações poderão ser conservadas pelo tempo que se fizer necessário para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, e também para o exercício de seus direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

A **telamed** se compromete, ainda, a garantir os seguintes outros direitos dos Titulares:

- (i) Confirmação da existência de tratamento;

- (ii) Acesso aos dados;
- (iii) Correção ou atualização dos dados;
- (iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- (v) Obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **telamed** compartilhou os dados;
- (vi) Revogação do consentimento quando de tratar de dados colhidos automaticamente e/ou utilizados apenas para fins de publicidade.

Estes direitos poderão ser exercidos mediante o envio de solicitação a Central de Atendimento ao Cliente telamed através do e-mail [atendimentoaocliente@telamed.com.br](mailto:atendimentoaocliente@telamed.com.br).

A **telamed** empreenderá todos os esforços para atender os pedidos no menor espaço de tempo possível, no entanto, fatores justificáveis, tais como a complexidade da solicitação poderá atrasar ou impedir seu rápido atendimento.

Por fim, o Titular deve estar ciente que sua requisição poderá ser rejeitada pela **telamed** por motivos formais (a exemplo da incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (como por exemplo pedido de exclusão de dados para cumprimento de obrigação legal ou regulamentar).

#### **VIII. Das Alterações**

Esta versão da Política de Privacidade foi atualizada em 13/01/2021.

A **telamed** se reserva no direito de modificar, a qualquer momento, a presente Política de Privacidade, sendo que o Titular será sobre ela notificado a fim de que, querendo, possa acessá-la.

Ao utilizar o serviço após eventuais comunicações de modificação, o Titular declara sua concordância com as novas normas.

#### **IX. Do Direito Aplicável e do Foro**

Esta Política será regida, interpretada e executadas de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 13.709.