



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DA DELABEM

A **DELABEM TELEMEDICINA E BEM-ESTAR LTDA** ("**Delabem**"), com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 49.980.536/0001-00, apresenta esta Política de Privacidade para reforçar seu compromisso com a proteção de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

Ao utilizar nossos serviços, Usuários e os Profissionais declaram que leram, entenderam e concordam com os termos desta Política, autorizando a coleta e tratamento dos seus dados pessoais para as finalidades aqui descritas.

Ao concordarem com esta Política, conferem sua livre, informada e expressa concordância com os termos aqui estabelecidos, autorizando a coleta, o tratamento e a utilização dos dados pessoais nos termos e para as finalidades descritas neste documento.

Caso não concorde, o Usuário e/ou Profissional deve interromper imediatamente o uso da plataforma.

1. COLETA E USO DE DADOS E TRATAMENTO DE DADOS

1.1. A **Delabem** presta serviços em diversas áreas da saúde, como medicina, psicologia, nutrição e educação física, por esse motivo coletamos os seus Dados Pessoais especialmente para o seu atendimento e para cuidarmos da sua saúde e bem-estar. A coleta dos dados pessoais é realizada através das plataformas digitais e são utilizados para realizarmos os agendamentos e teleconsultas. Alguns dados podem ser coletados a partir do acesso ou navegação na nossa plataforma, mesmo que não tenha efetuado um cadastro.

1.2. O Usuário e o Profissional, ao entrar nos nossos canais de atendimento para visitar o *site*, ou qualquer outra aplicação relacionada a prestação de serviços e/ou aos produtos ofertados pela **Delabem**, terá os seus Dados Pessoais tratados, seja como Usuário ou Profissional. Veja abaixo o detalhamento sobre a coleta e uso dos dados:

Categoria	Dados Coletados	Finalidade do Tratamento	Base Legal (LGPD)
Usuário(Colaborador /Paciente)	Nome completo, E-mail, Telefone/celular, Data de nascimento, Sexo, Fuso horário, Preferência de idiomas, CPF, Cartão Nacional do SUS, Endereço completo, Fotografia, Documentos de	Reconhecer e autenticar o Usuário, Identificação e cadastro na plataforma, Prestação de serviços de saúde, enviar agendamentos, lembretes de consultas e demais comunicações, cumprir	Consentimento (Art. 7º, I LGPD), Obrigação legal/regulatória (Art. 7º, II LGPD),

	representação legal (dependentes), Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos), Documentos médicos, fotografia	obrigações legais e regulatórias, oferecer serviços personalizados, garantir portabilidade dos dados (Art. 18 LGPD), Gerenciar solicitações e suporte via <i>chatbot</i> “Bela”,	tutela da saúde (Art. 7º, VIII)
Identificação Digital do Usuário	Endereço IP e Porta Lógica, Dispositivo, Geolocalização, Registros de data/hora, Telas acessadas, ID da sessão, Cookies	Reconhecer e autenticar o Usuário, cumprir obrigações legais (Marco Civil da Internet), Controle de segurança da plataforma	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II LGPD), legítimo interesse (Art. 7º, IX LGPD)
Profissional da Saúde	Nome completo, E-mail, RG, CPF, Data de nascimento, Profissão, Nacionalidade, Endereço residencial, Telefone/celular, Informações geográficas/timezone, Preferência de Contas, Especialidade, CRM/CRN/CRP/CREF, Idiomas, descrição do currículo, Assinatura digital ICP-Brasil, idiomas que atende, Histórico de formação acadêmica	Reconhecer e autenticar o Profissional, Identificação e cadastro na plataforma, Prestação de serviços de saúde, enviar agendamentos, lembretes de consultas e demais comunicações, Cumprir obrigações legais e regulatórias, Oferecer serviços personalizados, Garantir portabilidade dos dados (Art. 18 LGPD), Prevenção de fraudes e proteção ao crédito, Execução de contrato	Execução de contrato (Art. 7º, V LGPD), Consentimento (Art. 7º, I LGPD), Obrigação legal/regulatória (Art. 7º, II LGPD), Legítimo interesse (Art. 7º, IX LGPD)
Dados Bancários do Profissional	Número da conta, Agência, Banco, Chave Pix	Avaliar e realizar pagamento, compartilhar com processadora de pagamento, cumprir obrigações legais/regulatórias, Prevenir fraudes e riscos, reconhecer e	Execução de contrato (Art. 7º, V LGPD), Obrigação legal/regulatória (Art. 7º, II LGPD); Legítimo interesse (Art. 7º, IX LGPD)



Dados de Identificação Digital do Profissional	Endereço IP e Porta Lógica, Dispositivo, Geolocalização, Registros de data/hora, Telas acessadas, ID da sessão, Cookies	autenticar o Profissional, cumprir obrigações legais (Marco Civil da Internet) e Controle de segurança da plataforma	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II LGPD), legítimo interesse (Art. 7º, IX LGPD)
--	---	--	---

1.3. Para a prestação de nossos serviços, é necessário que sejam informados alguns ou todos os dados mencionados anteriormente.

1.4. A **Delabem** não se responsabiliza pela veracidade, exatidão, integridade ou atualização das informações fornecidas pelo Usuário e/ou Profissional, sendo de responsabilidade exclusiva destes a prestação de informações precisas, verdadeiras, completas e atualizadas.

1.5. A **Delabem** não é obrigada a processar ou tratar quaisquer dados do Usuário, caso haja indícios de que tal processamento ou tratamento possa acarretar infração de qualquer lei aplicável, ou se o Usuário estiver utilizando o ambiente da **Delabem** para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

1.6. A base de dados formada através da coleta de dados na plataforma da **Delabem** é de nossa propriedade e responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento/transmissão, quando necessários, serão realizados em observação aos limites e propósitos dos negócios descritos nesta *Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais*.

1.7. O usuário é responsável pela guarda e sigilo de seus dados pessoais. O compartilhamento de acessos, logins e senhas com terceiros configura violação desta Política de Privacidade, da Política de Proteção de Dados Pessoais, bem como dos Termos de Uso e Condições Gerais, salvo quando o usuário estiver sendo assistido ou representado.

1.8. Os dados dos Usuários serão acessados apenas por profissionais autorizados pela **Delabem**, em atenção a proteção, segurança e confidencialidade dos dados.

2. ARMAZENAMENTO DOS DADOS PESSOAIS E REGISTRO DE ATIVIDADES

2.1. Os Dados Pessoais que foram coletados pela **Delabem** e os registros das atividades, são armazenados em ambiente protegido e seguro, seguindo os prazos legais:



- 6 (seis) meses: dados de identificação digital, com fundamento no art. 15 do Marco Civil da Internet;
- 3 (três) anos após o término da relação, com fundamento no art. 206, § 3º, inciso V do Código Civil;
- 5 (cinco) anos após o término da relação, com fundamento no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor;
- Enquanto existir a relação, não tendo nenhum pedido de revogação, com fundamento no art. 9º, inciso II da LGPD.

2.2. Na auditoria, segurança, controle de fraude e preservação de direitos, a **Delabem** poderá continuar com o relatório, histórico/registo de seus dados por prazo superior, nas hipóteses previstas em lei, ou através de norma regulatória estabelecida, ou para preservação de direitos.

2.3. É importante mencionar que os dados coletados são armazenados nos nossos servidores no Brasil em nuvem (*cloud computing*), sendo possível a transferência/processamento destes dados no exterior.

3. RESPONSÁVEL PELA PROTEÇÃO DE DADOS

A SANDRA RAILA FORTALEZA é a nossa Encarregada pela Proteção de Dados nomeada pela **Delabem**. Ela atua como canal de comunicação entre a **Delabem**, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), podendo ser contatada por meio do seguinte e-mail: privacidade@delabem.com.br

4. DIREITOS DOS USUÁRIOS (TITULARES DE DADOS)

4.1. Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a **Delabem** respeita e garante ao Usuário e/ou Profissional, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

- i) a confirmação da existência de tratamento;
- ii) o acesso aos dados;
- iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário;
- vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário;
- vii) a obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **Delabem** compartilhou seus dados;
- viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- ix) a revogação do consentimento.



4.2. Caso o Titular dos dados pessoais deseje exercer quaisquer dos direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mencionados anteriormente, poderá entrar em contato por meio da página específica em nosso site, preenchendo o formulário disponibilizado no site delabem.com.br/becompliance/. As solicitações serão analisadas e respondidas dentro do prazo legal de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

4.3. O Usuário poderá requerer a exclusão de seus Dados Pessoais, mas, observando o que determina o art. 16 da LGPD, a **Delabem** poderá mantê-los por período superior ao pedido de exclusão, para as seguintes finalidades:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- transferência a terceiro, respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na LGPD;
- uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

4.4. Em caso de incidente que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a **Delabem** notificará à Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e aos titulares afetados, conforme previsto no art. 48 da LGPD.

5. MODIFICAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Usuário e o Profissional estão cientes de que a **Delabem** poderá realizar as modificações/alterações na *Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais* a qualquer momento, se houver atualização de finalidades ou necessidades do tratamento, ou caso haja adequação e atendimento aos dispositivos legais ou normas que tenham força jurídica semelhante. Desta forma, sempre que o Usuário e/ou Profissional for utilizar os nossos ambientes/sites deverá verificar o teor da *Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais* vigente.

6. FORO E LEGISLAÇÃO COMPETENTE

A presente Política de Privacidade será regida e interpretada, de acordo com a Legislação Brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro de Barueri/SP para dirimir qualquer litígio envolvendo este documento, exceto quando houver ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

Tecnologias Utilizadas

- Cookies utilizados para melhorar a funcionalidade do Site, de acordo com as informações disponíveis na Política de Cookies <https://delabem.com.br/politicas-legais-e-de-privacidade/>. A qualquer tempo, o Usuário e/ou Profissional pode bloquear o uso de Cookies através das configurações do seu navegador de Internet, hipótese em que algumas funcionalidades do Site poderão ser limitadas.
- **Google Analytics**, utilizado para registro de dados de navegação não identificáveis para análise.
- **Google Tag Manager**, utilizado para experimentos e coleta de dados não identificáveis.

Significados

Na leitura deste documento, o Usuário e/ou Profissional devem levar em consideração as seguintes definições e descrições para a sua melhor compreensão:

- **Anonimização**: é uma técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa natural.
- **Cookies**: são arquivos de textos que têm o objetivo de identificar, coletar e armazenar diversos tipos de informações e dados sobre uma pessoa e o comportamento dela na plataforma virtual.
- **Cloud computing**: é uma tecnologia que permite o acesso virtual a softwares, armazenamento de arquivos e processamento de dados por meio da internet.
- **Dados**: São as informações introduzidas, tratadas ou transmitidas através dos Nossos Ambientes.
- **Dados Pessoais**: é a informação relacionada à pessoa natural identificada.
- **Dados Pessoais sensíveis**: dado pessoal sobre 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;
- **Google Analytics**: é uma plataforma que monitora os perfis de quem acessa o site/plataforma.
- **Encarregado (Data Protection Officer)**: Pessoa nomeada pela **Delabem** para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.
- **IP**: "Internet Protocol" (protocolo de rede), consiste em um conjunto de regras que regem o formato de dados enviados pela Internet ou por uma rede local.
- **Tratamento**: Qualquer atividade realizada com dados pessoais/sensíveis é chamada de tratamento, desde a coleta, utilização, transmissão, armazenamento, até a remoção.
- **Usuário**: Colaborador vinculado à Empresa Cliente, com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, devidamente informados pela Empresa Cliente, que manifesta interesse em utilizar a Plataforma **Delabem**. Incluem-se também pessoas absolutamente ou relativamente incapazes, representadas ou assistidas por seus responsáveis legais,



desde que previamente informadas pela Empresa Cliente, conforme os Termos de Uso da **Delabem**.

- **Profissional:** São profissionais cadastrados com o objetivo de prestar serviços na área da saúde, abrangendo especialidades como cardiologia, dermatologia, endocrinologia, educação física, ginecologia, psicologia, psiquiatria, nutrição e/ou outras áreas correlatas, por meio da plataforma virtual disponibilizada pela Delabem.

Última atualização: 17 de outubro de 2025.