

AVISO DE PRIVACIDADE

Olá, Pacientes e Profissionais de Saúde,

Agradecemos por acessar a **Conexa Saúde**, uma Plataforma pertencente à **Conexa**.

A **Conexa Saúde** é a maior plataforma de telessaúde da América Latina. Por meio dela, são prestados atendimentos em diversas áreas da saúde — medicina, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, enfermagem, entre outras..

– TERMOS GERAIS –

1.1. Geral. A **Conexa** leva muito a sério a relação entre **Pacientes e Profissionais de Saúde** e o uso de dados pessoais. Por isso, este **Aviso de Privacidade** da Plataforma da **Conexa** (composta pelas empresas **CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18, sediada à Praia de Botafogo, nº 501, Blc. I, Sal. 701, Botafogo, CEP: 22.250-911, na cidade e estado do Rio de Janeiro, **PSICOLOGIA VIVA S.A** inscrita no CNPJ sob o nº 28.567.713/0001-50 e **ZENKLUB SERVICOS S.A** inscrito no CNPJ sob o nº 24.166.595/0001-18), foi elaborado para comunicar as práticas de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis — especialmente coleta, utilização e processamento das informações fornecidas por **Pacientes e Profissionais de Saúde** na plataforma.

1.2. O que são Dados Pessoais. Dados pessoais são informações que identificam ou permitem identificar pessoas naturais, como **Pacientes e Profissionais de Saúde**.

1.3. O que são Dados Pessoais Sensíveis. São dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, vinculados a uma pessoa natural.

1.4. Autorização de Coleta e Processamento. Ao usar a Plataforma **Conexa Saúde**, você, **Paciente** ou **Profissional de Saúde**, autoriza a coleta e o processamento de seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, e aceita se vincular à Plataforma **Conexa Saúde**. Se não concordar com as práticas descritas aqui, não poderá usar a Plataforma.

1.5. Regulamentação. A Plataforma e os **Profissionais de Saúde**, quando aplicável, atuam de acordo com a legislação brasileira, atendendo, em especial, ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário Eletrônico), Resolução CFM nº 2.314/2022, Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica), Resolução CFP nº 11/2018, Resolução CFP nº 10/2005 (Código de Ética Profissional do Psicólogo), Resolução CFN nº 666/2020, Resolução CFN nº 599/2018 (Código de Ética e Conduta do Nutricionista), Resolução COFEN nº 696/2022, alterada pela Resolução COFEN nº 707/2022, Resolução COFEN nº 564/2017 (Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem), Resolução CFFa nº 580/2020, Resolução CFFa nº 490/2016 (Código de Ética da Fonoaudiologia), Lei nº 14.510/2022 (Lei da Telessaúde) e demais normas aplicáveis.

1.6. Contato. Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este Aviso, o **Paciente** ou **Profissional de Saúde** pode entrar em contato com os administradores pelo e-mail dpo@conexasaude.com.br.

1.7. Controle de Informações. Este Aviso descreve quais dados pessoais podem ser coletados de **Pacientes e Profissionais de Saúde** durante o uso da plataforma; como essas informações podem ser utilizadas; e as precauções contra acesso ou uso não autorizado.

– DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS COLETADOS –

2.1. Coleta de Dados dos Pacientes. A **Conexa Saúde** poderá coletar, armazenar e utilizar as seguintes informações e/ou dados pessoais e dados pessoais sensíveis dos **Pacientes**:

- a) Nome completo;
- b) Idade;
- c) Telefone;
- d) Endereço de e-mail válido;
- e) Data de nascimento;
- f) Sexo;
- g) CPF;

- h) RG/Passaporte;
- i) Endereço;
- j) Filiação;
- k) Fotos;
- l) Imagens;
- m) Áudios;
- n) Peso;
- o) Altura;
- p) Existência de Planos de Saúde conveniados;
- q) Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos, condições específicas);
- r) Exames médicos;
- s) Documentos de representação legal, em caso de cadastro de dependentes absolutamente ou relativamente incapazes;
- t) Vídeo de gravação da consulta, apenas nos casos em que esta função estiver habilitada;
- u) Registro Documental;
- v) Log de acesso (IP, data e hora);
- w) Biometria facial, quando aplicável;
- x) Transcrição do áudio da videochamada e sugestões de preenchimento do prontuário eletrônico geradas por inteligência artificial, quando a funcionalidade de transcrição automática estiver habilitada, exceto nas consultas de Psicologia.

2.2. Coleta de Dados dos Profissionais de Saúde. A **Conexa Saúde** poderá coletar e utilizar as seguintes informações e dados dos **Profissionais de Saúde**:

- a) Nome completo;
- b) CPF;
- c) Telefone;
- d) Endereço de e-mail válido;
- e) Endereço;
- f) Imagens;
- g) Áudios;
- h) Carteira válida no conselho de representação profissional respectivo (CFM, CFP, COFEN, CFN, CFFa);
- i) Descrição do currículo;
- j) Vídeo de gravação da consulta, apenas nos casos em que esta função estiver habilitada;
- k) Assinatura via certificado digital ICP/Brasil;
- l) Biometria facial quando aplicável;
- m) Diploma;
- n) Certidões de conformidade ética, registro de especialidade e de quitação de débitos com o conselho de representação profissional respectivo (CFM, CFP, COFEN, CFN, CFFa).

2.3 Finalidade da Coleta de Dados. Os dados pessoais coletados pela **Conexa Saúde** estão enquadrados nas seguintes finalidades e bases legais:

DADO COLETADO	FINALIDADE	BASE LEGAL
Nome completo, CPF, RG/Passaporte, filiação, endereço, inscrição válida no conselho de representação profissional respectivo, descrição do currículo, gênero e foto	Identificar Pacientes e Profissionais de Saúde ;	Profissional de Saúde: execução de contrato (art. 7º, V da LGPD) Paciente: consentimento (art. 7º, I da LGPD)

Idade, sexo, peso, altura, existência de plano de saúde, exames médicos e informações adicionais de saúde	Prestação de serviços de telessaúde aos Pacientes	Consentimento (art. 7, I e 11, I da LGPD) e tutela da saúde (art. 7º, VIII e 11, II, f da LGPD)
Endereço de e-mail	Enviar agendamentos, lembretes de consultas e demais comunicações com Pacientes e Profissionais de Saúde (informativos, comunicações etc.)	Consentimento (art. 7º, I da LGPD)
Telefone	Enviar lembretes de agendamentos ou entrar em contato com Pacientes e Profissionais de Saúde quando necessário (suporte, orientação, comunicações relativas à operação da Plataforma etc.)	Consentimento (art. 7º, I da LGPD)
Registro Documental (Prontuário da Plataforma)	Utilizados para fins de segurança, auditoria e eventual compartilhamento com o Paciente e/ou com o Conselho Profissional respectivo para orientação, fiscalização e como prova idônea para instruir processo disciplinar.	Consentimento (art. 11, I da LGPD) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 11, II, a da LGPD) Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 11, II, d da LGPD)
Logs de Navegação	Utilizados para fins de segurança e auditoria, e para compartilhamento com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial.	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II da LGPD) Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI da LGPD)
Biometria facial, quando aplicável	Utilizados para identificação e autenticação do Paciente/Profissional de Saúde , com o objetivo de prevenir fraudes e garantir maior segurança na Plataforma.	Consentimento (art. 11, I da LGPD)
Transcrição do áudio da videochamada e sugestões de preenchimento do prontuário eletrônico geradas por inteligência artificial	Geração de sugestões de preenchimento do prontuário eletrônico para o Profissional de Saúde responsável pelo atendimento, com o objetivo de aumentar a qualidade e a precisão do registro clínico. Não se aplica às consultas de Psicologia.	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 11, II, "a" da LGPD)
Dados cadastrais, de contato e de saúde do Paciente (incluindo CPF, histórico e contexto de saúde, sintomas, exames e áudios enviados, com a respectiva transcrição) tratados pelo assistente de inteligência artificial "Conexa AI"	Disponibilizar o assistente de saúde por inteligência artificial "Conexa AI" via WhatsApp, para orientação personalizada, triagem preliminar, análise de exames, agendamento e navegação do Paciente nos serviços da Plataforma, sem substituir o Profissional de Saúde	Tutela da saúde (art. 7º, VIII e art. 11, II, "f" da LGPD)

2.4. Dados de utilização. A **Conexa Saúde** também poderá coletar, armazenar e utilizar os seguintes dados pessoais classificados como "dados de utilização":

- a) Registro de qualquer comunicação, como envio de arquivos ou informações carregadas na plataforma, realizadas entre Pacientes e Profissionais de Saúde;
- b) Os detalhes das visitas à Plataforma e dos recursos acessados pelo Paciente ou Profissional de Saúde;
- c) Informações do dispositivo de acesso utilizado, incluindo, por exemplo: modelo do hardware, sistema operacional e versão, nomes e versões dos arquivos, idioma de preferência, identificador exclusivo do dispositivo, identificadores de publicidade, número de série, informações de movimento do dispositivo e de rede;
- d) Informações de log de acesso (IP do dispositivo, data e hora) do Paciente ou Profissional de Saúde, características da navegação, tipo de navegador e meio de navegação;
- e) Mapeamento de cliques no navegador, dados de navegação, estatísticos, demográficos, entre outros;
- f) Dados preferenciais sobre como o Paciente ou Profissional de Saúde interage com os serviços, as preferências manifestadas e as configurações escolhidas. Em alguns casos, para isso, usam-se cookies, pixel tags e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores exclusivos.

2.5. Identificação e Autenticação. A **Conexa** poderá aplicar as validações de segurança necessárias para registrar, autenticar e identificar o **Paciente** e o **Profissional de Saúde**. O **Paciente** e o **Profissional de Saúde** estão cientes de que a falha na identificação e autenticação, quando solicitada pela **Conexa**, poderá impedir o uso da conta.

2.6. Registro das Sessões de Telepsicologia. O conteúdo das sessões será registrado, organizado e mantido atualizado pelo **Profissional de Saúde** em formato de registro documental eletrônico no prontuário disponível na Plataforma. Esse registro será preservado em sigilo conjuntamente pela **Conexa** e pelo **Profissional de Saúde**, e poderá ser disponibilizado ao **Paciente** e ao Conselho de Psicologia, quando solicitado, nos termos da Resolução CFP nº 001/2009.

– COMO UTILIZAMOS OS DADOS COLETADOS –

3.1. Utilização. Ao consentir com este Aviso, **Pacientes** e **Profissionais de Saúde** concordam que a **Conexa** poderá tratar os dados coletados pela Plataforma com os seguintes objetivos:

- a) realizar a identificação e o cadastro dos Pacientes e Profissionais de Saúde na Plataforma e disponibilizar os serviços;
- b) garantir que o conteúdo da plataforma seja apresentado da forma mais eficiente para o Paciente ou Profissional de Saúde;
- c) realizar melhorias gerais na plataforma;
- d) processar os dados por diferentes algoritmos internos do serviço ou de terceiros;
- e) realizar e apoiar pesquisas científicas em prol de estudos em saúde pública, usando dados anonimizados e respeitando os padrões éticos relacionados a esses estudos;
- f) contatar e notificar o Paciente ou Profissional de Saúde sobre modificações na plataforma, serviços oferecidos pela **Conexa** ou em suas políticas e termos de uso, quando necessário;
- g) analisar as informações fornecidas para garantir uma prestação de serviços efetiva pelo Profissional de Saúde;
- h) processar os dados para auxiliar no controle do absenteísmo nas empresas;
- i) enviar newsletters e comunicações informativas;
- j) realizar campanhas de marketing e enviar publicidade pelos meios de contato informados;
- k) realizar cobranças sobre os serviços prestados, quando aplicável;
- l) fornecer a inteligência artificial "Clari", um chatbot desenvolvido para auxiliar o Paciente na navegação da Plataforma, oferecer suporte e informações nutricionais sobre alimentos, a pedido do próprio Paciente;
- m) realizar a transcrição automática do áudio das videochamadas e gerar sugestões de preenchimento do prontuário eletrônico por inteligência artificial, com a finalidade exclusiva de apoiar o registro clínico pelo Profissional de Saúde responsável pelo atendimento, quando essa funcionalidade estiver habilitada, exceto nas consultas de Psicologia.
- n) realizar a verificação automatizada de conformidade documental dos Profissionais de Saúde por meio de inteligência artificial, mediante análise do conteúdo visual dos documentos de identificação

enviados no cadastro, com extração de informações como nome, CPF e número de registro profissional, para fins de verificação da autenticidade dos documentos apresentados;

o) fornecer o "Conexa AI", assistente de saúde baseado em inteligência artificial disponibilizado via WhatsApp, que auxilia o Paciente na navegação da Plataforma e no acesso aos serviços de saúde, oferecendo orientações personalizadas com base em seu histórico e contexto de saúde, triagem preliminar de sintomas, análise de exames e documentos enviados pelo próprio Paciente, agendamento de consultas e direcionamento ao atendimento humano, incluindo a transcrição automática de áudios enviados pelo Paciente para processamento pela inteligência artificial. O Conexa AI não substitui o Profissional de Saúde e não realiza diagnósticos, atuando como facilitador do cuidado.

– COMPARTILHAMENTO DOS DADOS COLETADOS –

4.1. Exceções para o Compartilhamento dos Dados. A **Conexa** não divulga a terceiros qualquer informação fornecida pelo **Paciente** ou **Profissional de Saúde** pela plataforma **Conexa Saúde**, exceto:

- a) quando a **Conexa** for obrigada a divulgar ou compartilhar os dados coletados para cumprir obrigação legal (como em virtude de ordem judicial), prevenir fraudes ou outros crimes, ou em resposta à solicitação de autoridade competente, se entendermos que a divulgação está de acordo com as leis, regulamentos ou procedimentos aplicáveis;
- b) para proteger os direitos, bens ou a segurança da **Conexa** e da plataforma;
- c) com fornecedores, consultores, parceiros de marketing, prestadores de serviços de business intelligence e data analytics e outros prestadores que precisem acessar as informações para execução de trabalho em nosso nome, estando estes sujeitos às mesmas regras deste Aviso;
- d) com órgãos públicos de fiscalização e controle, se entendermos que suas ações são inconsistentes com nossos termos de uso, ou para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança da **Conexa**, de seus **Pacientes e Profissionais de Saúde**, ou de terceiros;
- e) se, mediante notificação prévia, você concordar em compartilhá-las;
- f) mediante ação própria do **Paciente** ou **Profissional de Saúde**;
- g) nos casos de venda, parcial ou total, do negócio ou de seus ativos, ou como parte de qualquer reorganização, reestruturação, fusão, cisão ou incorporação do negócio, podendo a **Conexa** compartilhar as informações de **Pacientes e Profissionais de Saúde** com terceiros que façam parte dos negócios, tomando as medidas necessárias para garantir que os direitos de privacidade continuem protegidos, conforme este Aviso;
- h) com **Profissionais de Saúde** contatados pelo **Paciente** para oferecer serviços de telessaúde, somente com relação às informações relevantes para tal prestação de serviço;
- i) com terceiros, como afiliadas, subcontratados e/ou parceiros, os relatórios estatísticos criados a partir de dados anonimizados, que não revelem a identidade dos titulares;
- j) se, mediante autorização prévia, você concordar com o compartilhamento com demais empresas da **Conexa** (Zenklub e Psicologia Viva) para o atendimento das finalidades estabelecidas neste Aviso de Privacidade e a continuidade no cuidado integrado de saúde;
- k) com os proprietários/desenvolvedores da plataforma, exclusivamente para garantir o desenvolvimento e a continuidade da plataforma, com correções de eventuais erros e/ou falhas técnicas;
- l) com a empresa contratante responsável pela disponibilização do benefício de saúde ao **Paciente** e/ou com a corretora e administradora de benefícios por ela indicada, para fins de administração do benefício de saúde contratado, gestão de saúde populacional e desenvolvimento de programas de promoção à saúde e bem-estar, observadas as obrigações de confidencialidade e as disposições da legislação aplicável.

4.2. Autorizações de Contato e Divulgação. **Pacientes e Profissionais de Saúde** autorizam as empresas da **Conexa** a contatá-los por qualquer um dos meios de contato informados no cadastro.

– COOKIES –

5.1. O que são os Cookies. Um cookie é um trecho de informação armazenado localmente no computador ou dispositivo do **Paciente** ou **Profissional de Saúde**, que contém informações sobre suas atividades na internet.

5.2. Cookies Utilizados. Os cookies podem ser usados de diferentes formas. A Plataforma **Conexa Saúde** poderá utilizar:

- a) **Cookies Funcionais.** Usados por algumas funcionalidades do nosso site — por exemplo, para sabermos o número de Pacientes ativos e sua retenção. Com isso, podemos fazer adaptações para melhorar a experiência do Paciente.
- b) **Cookies de desempenho.** Coletam informações anônimas sobre a forma como nossos Pacientes usam o site, para otimizá-lo. Por exemplo, o cookie que permite saber se você escolheu "Mantenha-me conectado" para que o site entre automaticamente na conta na próxima visita. As informações coletadas por esses cookies nunca contêm dados pessoais identificáveis.
- c) **Cookies de sessão.** Cookies temporários que permanecem armazenados até que você saia do site ou feche o navegador.
- d) **Cookies persistentes.** Ficam armazenados no seu dispositivo até que sejam excluídos (o tempo que o cookie permanece depende do seu "tempo de vida" e das configurações do navegador). São esses cookies que mostram os conteúdos mais relevantes e personalizados conforme seus interesses.

5.3. Cookies de Terceiros. A **Conexa** utiliza cookies de fornecedores terceirizados listados nas respectivas Políticas de Cookies de **Pacientes e Profissionais de Saúde**. Recomendamos consultar as políticas de privacidade desses terceiros para mais informações sobre o uso dos cookies.

5.4 Acesso aos Cookies. O acesso aos cookies termina quando o **Paciente** ou **Profissional de Saúde** fecha o navegador. É possível aceitar ou recusar os cookies.

5.5. Consentimento para Utilização de Cookies. É necessária a aceitação do **Paciente** ou **Profissional de Saúde** antes de iniciada a sessão para que os cookies sejam utilizados. Se continuar navegando na plataforma após aceitar este Aviso de Privacidade, assumimos que você concorda com o uso de cookies nos termos descritos acima.

5.6. Opção sem Cookies. O **Paciente** ou **Profissional de Saúde** pode optar por não aceitar os cookies. Nesse caso, o acesso à maioria das informações disponíveis na plataforma não será comprometido. No entanto, pode não ser possível usar plenamente todos os serviços oferecidos.

– DIREITOS DOS TITULARES –

6.1. Exercício dos Direitos dos Titulares. **Pacientes e Profissionais de Saúde** têm direitos em relação aos dados pessoais sob posse da Plataforma **Conexa Saúde**. Eles podem ser exercidos pelo e-mail dpo@conexasaude.com.br, com atendimento em horário comercial (segunda a sexta, das 9h às 18h, horário de Brasília), no prazo de 15 (quinze) dias, conforme o artigo 9º da LGPD:

- a) **Direito de confirmação da existência de tratamento:** direito de solicitar a confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais, com informações claras sobre a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento.
- b) **Direito de acesso:** direito de ser informado e solicitar acesso aos dados pessoais tratados pela Plataforma **Conexa Saúde**.
- c) **Direito de Retificação de Dados Pessoais:** direito de solicitar que a Plataforma **Conexa Saúde** altere ou atualize seus dados pessoais quando estiverem incorretos ou incompletos.
- d) **Exclusão.** O **Paciente** ou **Profissional de Saúde** tem direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais armazenados na Plataforma **Conexa Saúde**, a qualquer momento, salvo nos casos de obrigação legal ou decisão judicial, conforme os artigos 18, XVI, e 16 da LGPD. Em conformidade com o art. 6º da Lei do Prontuário Eletrônico (Lei nº 13.787/2018), com o art. 8º da Resolução nº 1.821/2007 do Conselho Federal de Medicina e com a Resolução nº 6/2019 do Conselho Federal de Psicologia, a **Conexa Saúde** mantém prontuários médicos e de psicologia armazenados de forma segura por 20 (vinte) anos.
- e) **Qualidade dos Dados.** É responsabilidade do titular manter os dados pessoais atualizados. No caso de incorreção, a **Conexa** poderá atualizá-los mediante solicitação.
- f) **Direito de Oposição:** direito de se opor, a qualquer momento, (i) ao processamento de seus dados pessoais por motivos relacionados à sua situação particular e (ii) ao uso dos seus dados para fins de marketing direto.
- g) **Portabilidade:** direito de solicitar uma cópia dos seus dados pessoais em formato eletrônico e/ou transmiti-los para uso em serviço de terceiros.

h) Decisões automatizadas: direito de não se submeter a decisões tomadas exclusivamente de forma automatizada — incluindo definição de perfis —, caso a decisão exerça efeito jurídico sobre o **Paciente e Profissional de Saúde**, ou produza efeito igualmente significativo.

i) Anonimização e/ou bloqueio: direito de solicitar (i) a anonimização dos seus dados pessoais, de forma que não possam mais ser associados a você; (ii) o bloqueio dos seus dados pessoais.

j) Direito de restrição: direito de solicitar que a Plataforma **Conexa Saúde** cesse, temporária ou permanentemente, o processamento de todos ou de alguns dos seus dados pessoais.

6.2. Exceção à Solicitação de Exclusão. **Pacientes e Profissionais de Saúde** têm direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais armazenados na Plataforma **Conexa Saúde**, a qualquer momento, salvo nos casos de obrigação legal ou decisão judicial, conforme os artigos 18, XVI, e 16 da LGPD.

6.3. Incorreção de Informações: é responsabilidade do titular manter suas informações atualizadas. No caso de incorreção, a Plataforma **Conexa Saúde** poderá atualizá-las ou excluí-las, exceto nos casos em que seja necessário mantê-las para fins comerciais legítimos ou jurídicos.

6.4 Medidas de Segurança da Informação e Sigilo Profissional. A **Conexa** toma as medidas de segurança necessárias para proteger os dados pessoais e sensíveis de **Pacientes e Profissionais de Saúde** e preservar o sigilo profissional, conforme orientações dos conselhos profissionais. São utilizadas criptografia no armazenamento dos prontuários e restrição de acesso aos **Profissionais de Saúde** assistentes, com o objetivo de proteger os prontuários contra perda, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição.

6.5 Proteção de Senhas. O **Paciente** e o **Profissional de Saúde** também são responsáveis por proteger suas senhas, nomes de usuário e demais recursos de acesso ao cadastro pessoal na Plataforma.

– NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÕES NO AVISO DE PRIVACIDADE –

7.1. Alterações no Aviso de Privacidade. A **Conexa** pode alterar este Aviso periodicamente. Se fizer mudanças na forma como utiliza as informações pessoais, notificará **Pacientes e Profissionais de Saúde** por anúncio na plataforma ou por e-mail. Nesse caso, o **Paciente** ou **Profissional de Saúde** é responsável por ler tais avisos, que passarão a produzir efeitos a partir da data de publicação da atualização.

7.2. Aceitação Tácita. O uso contínuo dos serviços pelo **Paciente** ou **Profissional de Saúde** após a entrada em vigor de qualquer alteração previamente notificada constitui aceitação do Aviso de Privacidade alterado. Por isso, a **Conexa** recomenda rever este Aviso sempre que for utilizar os serviços.

– COMUNICAÇÃO –

8.1. Envio de Comunicações. Ao se cadastrar, o **Paciente** ou **Profissional de Saúde** concorda que a **Conexa** envie para o e-mail cadastrado notificações e comunicações, novidades sobre os serviços e informações importantes que precisem da sua atenção.

8.2. Mensagens Publicitárias. Caso tenha consentido com o uso dos dados pessoais para envio de mensagens publicitárias, notícias e novas funcionalidades das plataformas, **Pacientes e Profissionais de Saúde** poderão receber mensagens publicitárias das empresas da **Conexa**.

8.3. Opção por Não Recebimento. Ao receber um e-mail da plataforma, é possível optar por não mais recebê-los, utilizando a opção opt-out ou enviando uma solicitação por e-mail.

8.4. Política AntiSpam. A plataforma toma os cuidados necessários para evitar o envio não solicitado de e-mails.

8.5. Confidencialidade. É garantido o mais alto grau de confidencialidade no tratamento de dados como a lista de telefones e e-mails durante as tarefas regulares de administração da **Conexa**.

– PROIBIÇÕES –

9.1. Remoção. A **Conexa** reserva-se o direito de negar ou remover qualquer conexão que contenha informações incorretas ou apelos não fundamentados, ou que estejam em conflito com a missão, política e finalidade da **Conexa** ou da Plataforma **Conexa Saúde**.

– SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E USO DE DADOS PESSOAIS –

10.1. Armazenamento. Os dados pessoais de sua conta e todas as informações da plataforma são armazenados e trafegam de forma segura. Apenas os colaboradores autorizados pela **Conexa** podem acessar seus dados pessoais e sensíveis, estando obrigatoriamente sujeitos aos deveres de confidencialidade, sigilo profissional e respeito à privacidade, nos termos deste Aviso e da regulação aplicável.

10.2 Segurança da Informação. Todas as transações da **Conexa** são criptografadas, sujeitas a backup de dados, ferramentas de monitoramento, políticas de segurança, controles de acesso para colaboradores e softwares de segurança atualizados.

10.3. Transferência Internacional de Dados. Os dados pessoais armazenados pela Plataforma **Conexa** estão sujeitos às regras de transferência internacional de dados estabelecidas pelo art. 33 da Lei Geral de Proteção de Dados, devendo ser realizada apenas para países que ofereçam proteção semelhante à existente no Brasil.

10.4. Notificação. Se a **Conexa** tiver conhecimento de qualquer violação à sua segurança ou à de empresas de hospedagem — incluindo invasões, vazamentos de dados ou qualquer outro incidente de segurança —, notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os **Pacientes e Profissionais de Saúde** eventualmente afetados. Serão fornecidos o máximo de detalhes sobre a natureza, a extensão da violação e os dados comprometidos, em prazo razoável, conforme os artigos 48, § 1º, da LGPD.

10.5. Encarregado de Proteção de Dados. O Encarregado de Proteção de Dados da **Conexa** pode ser contatado pelo e-mail dpo@conexasaude.com.br, nos termos do artigo 41 da LGPD.

– DISPOSIÇÕES GERAIS –

11.1. Responsabilidade do Paciente e Profissional de Saúde. **Pacientes e Profissionais de Saúde** serão responsáveis por indenizar a **Conexa** por todos os custos e danos decorrentes de violações deste Aviso de Privacidade por eles causadas.

11.2. Cooperação com Autoridades. A **Conexa** coopera plenamente com quaisquer autoridades ou tribunais que venham a solicitar a divulgação da identidade ou localização de qualquer pessoa que tenha inserido material na plataforma em violação às cláusulas deste Aviso.

11.3. Limitação de Responsabilidade. Este Aviso de Privacidade trata apenas do uso e da divulgação de informações coletadas pela plataforma da **Conexa Saúde**. Se **Pacientes e Profissionais de Saúde** divulgarem suas informações a websites de terceiros, regras diferentes podem se aplicar ao uso dessas informações.

Atualizada em 11 de junho de 2026.