

POLÍTICA DE PRIVACIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SV APOIO ADMINISTRATIVO E ESCRITORIO LTDA (Simples Vitta)

CNPJ: 68.151.557/0001-67

Versão: 2.0

Última atualização: 20 de agosto de 2026

1. Nosso compromisso

Na Simples Vitta, proteger suas informações é parte essencial do nosso serviço.

Para oferecer uma estrutura tecnológica segura, confiável e disponível, utilizamos o **Google Cloud Platform (GCP)** para hospedar e executar nossos sistemas. Nossa infraestrutura principal é configurada para utilizar a região de São Paulo, permitindo que os principais bancos de dados e componentes da plataforma sejam armazenados e processados no Brasil, conforme as características técnicas de cada serviço.

A tecnologia é combinada com controles internos, procedimentos de segurança e práticas de proteção de dados voltados à preservação da privacidade, integridade e disponibilidade das informações.

Esta Política explica como coletamos, utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos os dados pessoais de clientes, responsáveis, representantes, usuários, prestadores de serviços e demais pessoas que interagem com nossos canais e sistemas.

A Simples Vitta presta **serviços de apoio e gestão administrativa**. Não realizamos serviços médicos, de enfermagem, assistência social, atendimento emergencial ou atividades privativas de profissionais de saúde.

Entretanto, para executar determinadas solicitações administrativas, poderemos tratar informações relacionadas à saúde, mobilidade, medicamentos, consultas, exames, prestadores ou rotinas do cliente. Essas informações são consideradas **dados pessoais sensíveis** e recebem proteção compatível com essa condição.

2. Abrangência

Esta Política aplica-se:

- Ao site, à plataforma e aos sistemas da Simples Vitta;
- Aos formulários, cadastros e canais de atendimento;
- Aos serviços de apoio e gestão administrativa;
- À comunicação com clientes, responsáveis e representantes;
- Aos prestadores e fornecedores que tratem dados em nome da Simples Vitta;
- Aos colaboradores e demais pessoas autorizadas a utilizar nossos sistemas.

Esta Política deve ser interpretada em conjunto com os contratos, Termos de Uso, termos de adesão, avisos de privacidade e demais documentos aplicáveis aos serviços.

3. Dados que poderão ser tratados

Os dados tratados dependerão do serviço contratado e da forma de utilização da plataforma.

3.1 Dados cadastrais e de identificação

- Nome;
- CPF e outros documentos de identificação;
- Data de nascimento;
- Endereço;
- Telefone;

- E-mail;
- Dados do responsável ou representante;
- Contatos autorizados ou de emergência;
- Informações necessárias para confirmação da identidade.

3.2 Dados relacionados à prestação dos serviços

- Plano contratado;
- Histórico de solicitações e atendimentos;
- Agendamentos e compromissos;
- Documentos encaminhados pelo cliente;
- Prestadores e fornecedores relacionados às solicitações;
- Preferências e necessidades administrativas;
- Informações financeiras, contratuais e de cobrança.

Quando o pagamento for processado por instituição financeira ou plataforma de pagamentos contratada, **a Simples Vitta não solicita nem armazena diretamente os dados completos do cartão de crédito.**

3.3 Dados pessoais sensíveis

Quando necessário para executar o serviço solicitado, poderemos tratar:

- Informações fornecidas pelo cliente ou responsável;
- Medicamentos, prescrições e documentos encaminhados;
- Limitações de mobilidade e necessidades de acessibilidade;
- Informações sobre consultas, exames ou procedimentos;
- Dados de profissionais, clínicas, laboratórios, hospitais ou operadoras de saúde;
- Outras informações sensíveis necessárias à atividade administrativa contratada.

A Simples Vitta limita a coleta e a utilização dessas informações ao **mínimo necessário** para cada finalidade.

3.4 Dados técnicos e de utilização

Durante o acesso ao site ou à plataforma, poderão ser registrados:

- Endereço IP;
- Data e horário de acesso;
- Tipo de dispositivo, sistema operacional e navegador;
- Registros de autenticação;
- Eventos de segurança;
- Logs técnicos e operacionais;
- Cookies e tecnologias similares, quando aplicáveis.

Esses dados poderão ser utilizados para funcionamento, suporte, prevenção a fraudes, segurança, auditoria e melhoria da plataforma.

4. Como os dados são coletados

Os dados poderão ser obtidos:

- Diretamente do cliente;
- De responsável ou representante autorizado;
- Pelo site, plataforma, formulários ou canais de atendimento;
- Durante solicitações e atendimentos;
- Por meio de documentos encaminhados;
- De prestadores envolvidos na solicitação do cliente;
- Automaticamente, durante a utilização dos sistemas;

- De outras fontes legítimas e permitidas pela legislação.

Quem fornecer dados pessoais de terceiros deverá possuir autorização, representação ou outra justificativa legal válida para esse compartilhamento.

5. Para que utilizamos os dados

Os dados pessoais poderão ser utilizados para:

- Cadastrar e identificar clientes e usuários;
- Executar os serviços contratados;
- Organizar agendas, documentos, compromissos e solicitações;
- Intermediar contatos administrativos com fornecedores e prestadores;
- Manter comunicação relacionada aos serviços;
- Administrar contratos, pagamentos e cobranças;
- Prestar suporte;
- Manter a segurança da plataforma;
- Prevenir fraudes e acessos indevidos;
- Cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- Exercer ou defender direitos;
- Atender solicitações dos titulares;
- Produzir informações estatísticas ou gerenciais, **sempre a partir de dados anonimizados ou agregados**;
- Melhorar os serviços, processos e sistemas da Simples Vitta.

Importante: as finalidades de produção de estatísticas e de melhoria de serviços, processos e sistemas **não utilizam dados pessoais sensíveis identificáveis**. Para essas finalidades, empregamos exclusivamente dados anonimizados, agregados ou não sensíveis.

A Simples Vitta não comercializa dados pessoais.

6. Bases legais para o tratamento

O tratamento será realizado com fundamento nas hipóteses previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), de acordo com a finalidade e a categoria dos dados.

6.1 Dados pessoais em geral (art. 7º da LGPD)

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao contrato;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Consentimento, quando essa for a base adequada;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Proteção da vida ou da incolumidade física;
- Legítimo interesse, observados os limites legais;
- Prevenção à fraude e segurança do titular nos processos de identificação e autenticação;
- Outras hipóteses autorizadas pela legislação.

6.2 Dados pessoais sensíveis (art. 11 da LGPD)

Para dados pessoais sensíveis, aplicamos exclusivamente as hipóteses específicas do art. 11 da LGPD, entre elas:

- Consentimento específico e destacado do titular ou de seu responsável legal, para finalidades determinadas;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Exercício regular de direitos;
- Proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
- Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular;

- Demais hipóteses expressamente previstas em lei.

O **legítimo interesse não é utilizado como base legal para o tratamento de dados pessoais sensíveis**, conforme vedação da própria LGPD.

Quando o tratamento depender de consentimento, o titular será informado sobre sua finalidade e poderá revogá-lo a qualquer momento, respeitados os tratamentos já realizados e as situações em que a conservação dos dados seja permitida ou exigida por lei.

Quando utilizarmos o legítimo interesse como base legal para dados não sensíveis, o titular poderá solicitar informações sobre os critérios adotados.

7. Infraestrutura e segurança dos dados

A Simples Vitta adota medidas técnicas e administrativas compatíveis com a natureza das informações tratadas, os riscos identificados e os recursos tecnológicos disponíveis.

7.1 Infraestrutura

Nossa infraestrutura principal utiliza a **região de São Paulo do Google Cloud** (identificada como **southamerica-east1**). O Google Cloud mantém certificações e programas internacionais de segurança e privacidade, incluindo **ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701**.

Esclarecimento importante: essas certificações pertencem ao Google Cloud e aos serviços abrangidos por seus respectivos escopos. A utilização dessa infraestrutura **não representa certificação da Simples Vitta**, mas demonstra o padrão tecnológico selecionado para suportar nossos sistemas.

7.2 Medidas de proteção

As medidas adotadas pela Simples Vitta incluem:

- Criptografia dos dados durante a transmissão e o armazenamento;
- Controle de acesso, autenticação e revisão periódica de permissões;
- Segregação e proteção dos bancos de dados, com monitoramento de eventos relevantes;
- Rotinas de backup, atualização e procedimentos de resposta a incidentes;
- Compromissos de confidencialidade com colaboradores e fornecedores;
- Princípio do privilégio mínimo na concessão de acessos aos sistemas.

A infraestrutura em nuvem contribui para a disponibilidade, resiliência e continuidade dos serviços. A proteção dos dados também depende da configuração dos sistemas, dos controles internos, dos processos operacionais e do uso responsável da plataforma.

7.3 Tratamento internacional de dados

Embora os principais componentes e bancos de dados permaneçam no Brasil, determinados serviços auxiliares — como distribuição de conteúdo, entrega de e-mails transacionais e ferramentas de apoio — podem envolver processamento em servidores localizados no exterior.

Nessas situações, a Simples Vitta observa os mecanismos previstos na LGPD e na regulamentação da **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** para transferência internacional de dados, incluindo a contratação de fornecedores que ofereçam garantias adequadas de proteção.

7.4 Limites

Por razões de segurança, não divulgamos publicamente detalhes técnicos que possam facilitar ataques, contornar controles ou expor a arquitetura dos sistemas.

Nenhum ambiente tecnológico é totalmente imune a falhas, ataques ou eventos adversos. A Simples Vitta adota medidas proporcionais aos riscos identificados e busca aperfeiçoar continuamente seus controles de privacidade e segurança.

8. Responsabilidade do usuário

A segurança também depende da utilização adequada da plataforma pelos clientes e usuários.

Recomendamos:

- Utilizar senhas fortes e exclusivas;
- Não compartilhar credenciais de acesso;
- Manter dispositivos, navegadores e sistemas atualizados;
- Evitar o acesso por equipamentos desconhecidos ou redes inseguras;
- Verificar a autenticidade de mensagens e solicitações;
- Comunicar imediatamente qualquer suspeita de fraude ou acesso indevido;
- Manter telefone, e-mail e demais dados de contato atualizados.

A Simples Vitta nunca solicitará senhas ou dados completos de cartão de crédito por telefone, mensagem, e-mail ou atendimento pessoal.

Estas recomendações têm caráter orientativo e não afastam as responsabilidades legais da Simples Vitta como controladora dos dados.

9. Compartilhamento de dados

Os dados poderão ser compartilhados, **no limite estritamente necessário** para cada finalidade, com:

- Plataformas de pagamento e instituições financeiras;
- Prestadores envolvidos nas solicitações do cliente;
- Operadoras de planos de saúde registradas na ANS;
- Contadores, auditores, consultores e assessores jurídicos;
- Autoridades públicas, quando houver obrigação legal ou ordem válida;
- Terceiros envolvidos em reorganização societária ou operação empresarial legítima, mediante salvaguardas adequadas.

Compartilhamento de dados sensíveis: o compartilhamento de informações de saúde com prestadores, operadoras ou terceiros ocorre exclusivamente para executar a solicitação administrativa feita pelo cliente ou seu responsável, ou mediante consentimento específico, ou ainda nas demais hipóteses do art. 11 da LGPD.

Os contratos com fornecedores deverão estabelecer deveres de confidencialidade, segurança e proteção de dados.

O compartilhamento é limitado à finalidade correspondente e não autoriza o terceiro a utilizar os dados de forma incompatível com as instruções recebidas ou com a legislação.

10. Armazenamento, retenção e eliminação

Os dados serão mantidos pelo período necessário para:

- Executar os serviços contratados;
- Cumprir obrigações legais, fiscais, regulatórias e contratuais;
- Preservar registros de atendimento e segurança;
- Exercer ou defender direitos;
- Atender aos prazos legais de retenção;
- Cumprir outras finalidades legítimas previamente informadas.

Encerrada a necessidade de tratamento, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou mantidos de forma protegida quando houver obrigação ou autorização legal.

A exclusão solicitada pelo titular poderá não ser imediata quando existir fundamento legal para a conservação dos dados. Nesses casos, informaremos ao titular o motivo da conservação.

Cópias residuais poderão permanecer temporariamente em backups até a conclusão dos respectivos ciclos técnicos de retenção e substituição.

11. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar, conforme aplicável:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de informações incompletas, inexatas ou desatualizadas;
- Informação sobre compartilhamentos;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade;
- Portabilidade, quando regulamentada e tecnicamente aplicável;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;
- Revogação do consentimento;
- Oposição a tratamento realizado em desconformidade com a legislação;
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado, quando aplicável;
- Peticionamento perante a ANPD e órgãos de defesa do consumidor.

Como exercer seus direitos

As solicitações devem ser enviadas para privacidade@simplesvitta.com.br.

Prazos de resposta: responderemos de forma imediata em formato simplificado ou, no caso de declaração clara e completa sobre o tratamento, **no prazo de até 15 (quinze) dias** contados da solicitação, conforme o art. 19 da LGPD.

Para proteger o próprio titular, a Simples Vitta poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade e a legitimidade do requerente.

Determinadas solicitações poderão ser limitadas quando a conservação dos dados for necessária para cumprimento de obrigação legal, execução contratual, exercício regular de direitos, segurança, prevenção a fraudes ou outra finalidade autorizada. Nesses casos, o titular será informado da justificativa.

12. Dados de crianças, adolescentes e pessoas representadas

12.1 Crianças (menores de 12 anos)

O tratamento de dados pessoais de crianças é realizado sempre em seu **melhor interesse** e, quando a base legal aplicável for o consentimento, mediante **consentimento específico e em destaque fornecido por ao menos um dos pais ou pelo responsável legal**, nos termos do art. 14, §1º, da LGPD.

Não condicionamos a participação da criança em qualquer atividade ao fornecimento de informações além das estritamente necessárias.

12.2 Adolescentes (12 a 18 anos) e pessoas representadas

Quando os serviços envolverem adolescentes, pessoas assistidas ou representadas, o tratamento observará seu melhor interesse, a capacidade civil aplicável e as regras legais pertinentes.

12.3 Verificação de representação

A Simples Vitta poderá solicitar identificação e comprovação dos poderes do responsável ou representante antes de permitir acesso, alteração, compartilhamento ou exclusão de dados.

O responsável deverá fornecer apenas as informações necessárias e manter seus dados e autorizações atualizados.

13. Incidentes de segurança

A Simples Vitta mantém procedimentos para identificação, avaliação, contenção, investigação e tratamento de incidentes de segurança.

Quando um incidente envolvendo dados pessoais puder acarretar risco ou dano relevante aos titulares, serão adotadas as providências legalmente aplicáveis, incluindo a comunicação à **ANPD** e aos titulares afetados, nos prazos e condições estabelecidos pela legislação e pela regulamentação vigente.

As comunicações poderão incluir:

- Natureza e categorias dos dados afetados;
- Titulares potencialmente envolvidos;
- Riscos relacionados ao incidente;
- Medidas adotadas para contenção e mitigação;
- Recomendações aos titulares, quando necessárias;
- Informações de contato para esclarecimentos.

A ocorrência de um incidente não significa, isoladamente, que houve descumprimento desta Política. Cada situação será avaliada considerando suas circunstâncias, os riscos envolvidos e as medidas de proteção adotadas.

14. Cookies e tecnologias similares

O site poderá utilizar cookies e tecnologias similares para:

- Permitir funcionalidades essenciais;
- Manter a segurança da sessão;
- Registrar preferências;
- Medir desempenho e utilização;
- Identificar falhas;
- Produzir estatísticas;
- Melhorar a experiência do usuário.

Cookies não essenciais somente serão utilizados após a manifestação do usuário.

O usuário pode gerenciar, bloquear ou excluir cookies por meio das configurações do seu navegador. A desativação de cookies essenciais pode comprometer o funcionamento de partes da plataforma.

15. Canal de privacidade

Dúvidas, solicitações e comunicações relacionadas à privacidade e à proteção de dados podem ser encaminhadas para:

SV APOIO ADMINISTRATIVO E ESCRITORIO LTDA (Simples Vitta)

CNPJ: 68.151.557/0001-67

E-mail de privacidade: privacidade@simplesvitta.com.br

Este canal recebe as comunicações dos titulares de dados e da ANPD, presta esclarecimentos e adota as providências cabíveis em matéria de proteção de dados pessoais.

A existência deste canal não impede o titular de utilizar outros meios legalmente disponíveis, incluindo o peticionamento direto à ANPD.

16. Atualizações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir:

- Alterações legais ou regulatórias;
- Mudanças nos serviços;
- Adoção de novas tecnologias;
- Alterações nos fornecedores;

- Aprimoramentos de segurança;
- Novas práticas de tratamento de dados.

A versão vigente estará disponível no site da Simples Vitta, com indicação da data de atualização. Alterações relevantes serão comunicadas pelos canais disponíveis.

17. Disposições finais

Esta Política apresenta publicamente as diretrizes de privacidade, proteção de dados e segurança da informação da Simples Vitta.

Ela não substitui contratos, Termos de Uso, consentimentos específicos, procedimentos internos ou obrigações estabelecidas pela legislação.

A eventual indisponibilidade temporária dos sistemas, ocorrência de incidente ou atuação ilícita de terceiros não representa, por si só, descumprimento desta Política, sem prejuízo das responsabilidades legais aplicáveis.

A Simples Vitta mantém o compromisso de avaliar e aperfeiçoar seus controles de privacidade e segurança de maneira proporcional aos riscos, à natureza dos dados tratados e à evolução tecnológica.

Esta Política é regida pela legislação brasileira, em especial pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Tecnologia confiável, infraestrutura no Brasil e proteção contínua para suas informações.

Sua rotina merece cuidado. Sua privacidade também.