

---

## **BABILONIA HEALTH**

### Política de Privacidade

*Última atualização: 22 de junho de 2026*

---

Na Babilonia Health a privacidade e a segurança são prioridades e nos comprometemos com a transparência do tratamento de dados pessoais dos nossos usuários/clientes. Por isso, esta Política de Privacidade estabelece como é feita a coleta, o uso e a transferência de informações dos usuários, clientes ou outras pessoas que acessam ou usam a nossa plataforma.

A Babilonia Health é mantida por Babilonia Tecnologia e Serviços Digitais LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/ME sob o nº 50.323.860/0001-34 (“Babilonia Health”), responsável pelo tratamento dos dados pessoais descritos nesta Política.

Ao utilizar nossos serviços, você entende que coletaremos e usaremos suas informações pessoais nas formas descritas nesta Política.

Nos comprometemos em manter esta Política atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento.

Este documento deve ser lido em conjunto com os nossos Termos e Condições Gerais de Uso, que contêm uma visão geral da nossa plataforma. Caso tenha dúvidas ou precise tratar de qualquer assunto relacionado a esta Política, entre em contato conosco através do e-mail [contato@babiloniahealth.com.br](mailto:contato@babiloniahealth.com.br) ou pelo WhatsApp (21) 97831-0509.

Nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Babilonia Health designou um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, responsável por atuar como canal de comunicação entre a Babilonia Health, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):

Encarregado: Lucas de Moura Lopes Contato: [suporte@babiloniahealth.com.br](mailto:suporte@babiloniahealth.com.br)

Uma observação importante sobre os papéis no tratamento de dados: a Babilonia Health é uma ferramenta de gestão administrativa e financeira destinada a médicos, demais profissionais de saúde habilitados e suas equipes autorizadas. Em relação aos dados de cadastro, de pagamento e de uso do próprio Usuário, a Babilonia Health atua como controladora. Já em relação aos dados de Pacientes inseridos pelo Usuário na Plataforma — inclusive eventuais dados de saúde, que são dados pessoais sensíveis nos termos do art. 11 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) —, o Usuário atua como controlador e a Babilonia Health atua como operadora, tratando tais dados conforme as instruções do Usuário e esta Política. A Seção 4 detalha esses papéis.

A presente Política está dividida da seguinte forma para facilitar a sua compreensão:

1. Quais informações a BabilonIA Health coleta
2. Como a BabilonIA Health usa as informações coletadas
3. Como, quando e com quem a BabilonIA Health compartilha suas informações
4. Dados de Pacientes e tratamento de dados sensíveis de saúde
5. Quais direitos você tem sobre as informações que coletamos
6. Como a BabilonIA Health protege suas informações
7. Atualizações desta Política de Privacidade

## 1. Informações que coletamos

Nós coletamos os seguintes tipos de informações:

**Dados de cadastro.** Quando você se cadastra na BabilonIA Health, você nos fornece informações como nome, CPF, endereço, telefone, e-mail, inscrição junto ao conselho de classe profissional (registro no Conselho Regional de Medicina), documentos de treinamento para a inteligência artificial variados. Além disso, será exigida a criação de uma senha pessoal e sigilosa que permitirá o acesso à Plataforma como usuário. Caso você cadastre integrantes autorizados de sua equipe (por exemplo, secretárias), poderemos coletar os dados necessários ao acesso deles à Plataforma.

**Conexão por serviços de terceiros.** Quando você se conecta ou faz login na BabilonIA Health com serviços de terceiros (por exemplo, Google), poderemos coletar os dados que você nos fornece através desses serviços, como informações de perfil, endereço de e-mail e endereço IP. Neste caso, respeitaremos as suas configurações de privacidade e pediremos autorização para a coleta de tais dados.

**Informações de autenticação.** Para lhe proporcionar um ambiente seguro, podemos pedir que você nos forneça informações de identificação ou outras informações de autenticação (por exemplo, via SMS, e-mail ou WhatsApp), bem como documentação comprobatória da habilitação profissional declarada.

### 1.1. Informações geradas quando você usa nossos serviços

Nós coletamos as seguintes informações geradas:

**Registros de acesso.** A BabilonIA Health coleta automaticamente registros de acesso à Plataforma, que incluem o endereço IP, com data e hora, utilizado para acessá-la. Esses dados são de coleta obrigatória, de acordo com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), mas somente serão fornecidos para autoridades por decisão judicial.

**Dados de uso.** Nós coletamos informações sobre suas interações na BabilonIA Health, como sua navegação, as páginas, painéis (dashboards) ou outro conteúdo que você acessa ou cria, suas buscas e outras ações realizadas na Plataforma.

**Dados de pagamento.** Quando você contrata um plano ou realiza pagamentos na BabilonIA Health, poderão ser armazenados dados do pagamento, como data e hora, valor, CPF, endereço de cobrança, dados do meio de pagamento e outros detalhes da transação, que poderão ser utilizados inclusive para fins de prevenção à fraude e para facilitar contratações futuras. Desta forma, poderemos lhe proporcionar um ambiente seguro e adequado para você realizar as suas transações.

**Comunicações com a BabilonIA Health.** Quando você se comunica com a BabilonIA Health — inclusive por e-mail ou pelo canal de suporte no WhatsApp —, coletamos informações sobre sua comunicação, incluindo metadados como data, IP e hora das comunicações e todo o seu conteúdo, assim como qualquer informação que você escolha fornecer.

**Informações recebidas pelo Agente de IA.** A BabilonIA Health disponibiliza um agente de inteligência artificial que se comunica com o Usuário por meio do WhatsApp e da própria Plataforma, recebendo informações em áudio, texto, foto ou PDF e organizando-as automaticamente. Ao enviar tais informações ao Agente de IA, você nos fornece o respectivo conteúdo, que é processado e registrado na Plataforma para a organização dos dados e para responder, em linguagem natural, a dúvidas sobre faturamento, pacientes e documentação. O Agente de IA é uma funcionalidade de organização de dados e não configura canal oficial de atendimento ou comunicação institucional da BabilonIA Health. As informações enviadas por essa via podem conter dados de Pacientes e financeiros, inclusive dados sensíveis de saúde, tratados conforme a Seção 4. O canal do WhatsApp é disponibilizado pela Meta Platforms, Inc., sujeito a seus próprios termos de uso e política de privacidade, que são independentes desta Política e sobre os quais a BabilonIA Health não tem controle. Ao utilizar o WhatsApp para interagir com o Agente de IA, o Usuário sujeita-se também às condições estabelecidas pela Meta para uso de sua plataforma.

**Cookies e tecnologias semelhantes.** Nós utilizamos cookies, que são arquivos de texto gerados e armazenados no seu navegador ou aparelho por sites e aplicativos. Os cookies poderão ser utilizados para as seguintes finalidades: autenticação, facilitar a funcionalidade básica da Plataforma, lembrar suas preferências, ajudar você a se inscrever nos nossos serviços, proteger seus dados, medir e melhorar o desempenho da Plataforma e lembrar suas configurações. Você pode configurar seu navegador para restringir ou bloquear cookies, ciente de que isso pode afetar o funcionamento de algumas funcionalidades.

## **1.2. Informações de outras fontes**

**Dados coletados de outras plataformas.** A BabilonIA Health poderá interagir com outras plataformas e serviços, como o Google e ferramentas integradas ao módulo de marketing. Alguns desses serviços podem nos fornecer informações sobre você, as quais coletaremos para lhe proporcionar uma melhor experiência, melhorar cada

vez mais os nossos serviços e oferecer novas funcionalidades, bem como permitir o uso de ferramentas de consulta e informações específicas e direcionadas, incluindo métricas de campanhas e de captação.

## **2. Como usamos suas informações**

Todos os dados e informações sobre você são tratados como confidenciais, e somente os usaremos para as finalidades descritas e, principalmente, para que você possa utilizar a BabilonIA Health de forma plena, visando sempre melhorar a sua experiência como usuário.

### **2.1. Usos autorizados e armazenamento**

Desta forma, poderemos utilizar seus dados para:

- Permitir que você acesse e utilize todas as funcionalidades da BabilonIA Health, conforme o plano contratado, incluindo a organização da jornada administrativa do paciente, o acompanhamento financeiro, os painéis de gestão, o Agente de IA e o módulo de marketing;
- Enviar mensagens a respeito de suporte ou serviço, como alertas, notificações contratuais e atualizações;
- Nos comunicar com você sobre produtos, serviços, promoções, notícias, atualizações, eventos e outros assuntos que você possa ter interesse;
- Processar a contratação de planos e os respectivos pagamentos;
- Analisar o tráfego dos usuários em nossas aplicações;
- Personalizar o serviço para adequá-lo cada vez mais aos seus gostos e interesses;
- Criar novos serviços, produtos e funcionalidades;
- Prevenir fraudes e garantir a segurança da Plataforma;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias.

Seus dados pessoais coletados pela BabilonIA Health serão armazenados durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades elencadas na presente Política de Privacidade sejam atingidas, considerando os direitos dos titulares dos dados.

Findo o período de armazenamento dos dados pessoais, armazenaremos apenas informações pessoais sobre você que sejam imprescindíveis para o cumprimento de determinações legais, judiciais e administrativas e/ou para o exercício do direito de defesa em processos judiciais e administrativos.

Após o cancelamento da conta, por qualquer motivo, o Usuário terá o prazo de 30 (trinta) dias já estabelecido nos Termos e Condições da BabilonIA Health, a contar do cancelamento para exportar os dados e Conteúdos inseridos na Plataforma, por meio das ferramentas de exportação disponibilizadas pela BabilonIA Health. Decorrido esse prazo, a BabilonIA Health poderá excluir ou anonimizar os dados,

nos termos dos Termos de Uso. O Usuário é o único responsável por manter cópias de segurança dos dados que inseriu na Plataforma, inclusive para cumprimento de eventuais obrigações regulatórias de guarda de registros aplicáveis à sua atividade profissional."

O armazenamento de dados coletados pela BabilonIA Health reflete o nosso compromisso com a segurança e a privacidade dos seus dados.

### **3. Compartilhamento das informações**

A BabilonIA Health se reserva o direito de fornecer seus dados e informações sobre você, incluindo interações suas, caso seja requisitada judicialmente para tanto, ato necessário para que a empresa esteja em conformidade com as leis nacionais, ou caso você autorize expressamente.

Além disso, também existem outras hipóteses em que seus dados poderão ser compartilhados, que são:

I – Determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial, com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes.

II – Caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação, de forma automática.

III – Proteção dos direitos da BabilonIA Health em qualquer tipo de conflito, inclusive os de teor judicial.

IV – Com fornecedores e parceiros que atuam como operadores e nos auxiliam na prestação dos serviços (por exemplo, processadores de pagamento, provedores de hospedagem em nuvem, provedores de tecnologia do Agente de IA e ferramentas integradas ao módulo de marketing), sempre nos limites das finalidades desta Política e mediante adoção de medidas de segurança e confidencialidade.

A qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos por nossos parceiros são de responsabilidade exclusiva destes.

No exercício de suas atividades, a BabilonIA Health poderá transferir dados pessoais para destinatários localizados fora do Brasil, notadamente em razão do uso de infraestrutura de computação em nuvem, de tecnologias de inteligência artificial e de ferramentas de terceiros integradas à Plataforma, cujos servidores ou operações podem estar situados em outros países. Quando houver transferência internacional, a BabilonIA Health adotará as salvaguardas adequadas previstas na legislação aplicável, em especial os mecanismos autorizados pela Resolução CD/ANPD nº 19/2024, de modo a assegurar que os dados pessoais transferidos recebam nível de proteção equivalente ao exigido pela LGPD.

### **4. Dados de Pacientes e tratamento de dados sensíveis de saúde**

4.1. A Plataforma permite que o Usuário insira dados pessoais de seus Pacientes no exercício de sua atividade profissional, inclusive eventuais dados de saúde, que são dados pessoais sensíveis nos termos do art. 11 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4.2. Em relação a esses dados de Pacientes, o Usuário atua como controlador e a BabilonIA Health atua como operadora, tratando-os exclusivamente de acordo com as instruções do Usuário e com esta Política, nos termos dos arts. 39 e seguintes da LGPD.

4.3. O Usuário declara e garante possuir base legal adequada (por exemplo, tutela da saúde, consentimento ou outra hipótese legal) para coletar, inserir e tratar os dados de seus Pacientes na Plataforma, sendo o único responsável por essa base legal e pelas informações inseridas. O Usuário compromete-se a inserir apenas os dados necessários à finalidade do serviço.

4.4. O Usuário é responsável por atender às requisições de seus Pacientes quanto ao exercício de direitos de titular. A BabilonIA Health, na qualidade de operadora, poderá auxiliá-lo tecnicamente quando aplicável.

4.5. O Paciente é terceiro em relação a esta Política e aos Termos de Uso. A BabilonIA Health não estabelece relação direta com o Paciente e trata seus dados unicamente por conta e ordem do Usuário.

4.6. A BabilonIA Health adota medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais tratados na Plataforma — incluindo dados sensíveis de saúde — contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos do art. 46 da LGPD.

4.7. O tratamento de dados sensíveis de saúde de Pacientes na Plataforma fundamenta-se, em termos de base legal, para o Usuário na qualidade de controlador, nas seguintes bases legais previstas no art. 11 da LGPD:

(i) tutela da saúde, em procedimentos realizados por profissionais de saúde habilitados no exercício de sua atividade (art. 11, II, 'f' da LGPD); e/ou

(ii) consentimento expresso do Paciente titular dos dados, quando aplicável (art. 11, I da LGPD).

Cabe ao Usuário, na qualidade de controlador, assegurar a existência de base legal adequada para cada finalidade de tratamento dos dados sensíveis de seus Pacientes, sendo esse ônus de sua exclusiva responsabilidade. A BabilonIA Health, na qualidade de operadora, não determina as finalidades do tratamento dos dados de Pacientes e os processa exclusivamente conforme as instruções do Usuário e os limites desta Política, sem poder invocar para si as bases legais acima listadas.

4.8. A BabilonIA Health não coleta dados pessoais diretamente de crianças ou adolescentes. Eventualmente, o Usuário poderá inserir na Plataforma dados de Pacientes menores de idade no exercício de sua atividade profissional. Nesses

casos, o tratamento de tais dados é realizado integralmente sob responsabilidade do Usuário, na qualidade de controlador, ao qual compete observar as proteções específicas aplicáveis, nos termos da LGPD e do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), incluindo, quando aplicável, a obtenção do consentimento específico dos pais ou responsáveis legais.

## **5. Direitos dos titulares**

Você possui direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais.

Dessa forma, abaixo resumimos todos os direitos que você tem sob as leis setoriais brasileiras relativas à proteção de dados e a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), quais sejam:

**5.1. Direito de acesso.** Este direito permite que você possa requisitar e receber uma cópia dos dados pessoais que possuímos sobre você.

**5.2. Direito de retificação.** Este direito permite que você, a qualquer momento, possa solicitar a correção e/ou retificação dos seus dados pessoais, caso identifique que alguns deles estão incorretos. Contudo, para ser efetivada essa correção, teremos que checar a validade dos dados que você nos fornece. Você pode retificar diretamente alguns dos seus dados pessoais através do e-mail [contato@babiloniahealth.com.br](mailto:contato@babiloniahealth.com.br).

**5.3. Direito de exclusão.** Este direito permite que você possa nos solicitar a exclusão dos dados pessoais que possuímos sobre você. Todos os dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando você assim requisitar ou quando estes não forem mais necessários ou relevantes para lhe oferecermos nossos serviços, salvo se houver qualquer outra razão para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de dados ou necessidade de preservação destes para resguardo de direitos da Babilonia Health. Para alterar suas informações pessoais ou excluí-las do nosso banco de dados, basta enviar um e-mail para [contato@babiloniahealth.com.br](mailto:contato@babiloniahealth.com.br).

**5.4. Direito de oposição ao processamento.** Você também tem o direito de contestar onde e em que contexto estamos tratando seus dados pessoais para diferentes finalidades. Em determinadas situações, podemos demonstrar que temos motivos legítimos para tratar seus dados, os quais se sobrepõem aos seus direitos, caso, por exemplo, sejam essenciais para o fornecimento de nossas aplicações.

**5.5. Direito de solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação.** Este direito permite que você nos peça para suspender o processamento de seus dados pessoais nos seguintes cenários: (a) se você quiser que nós estabeleçamos a precisão dos dados; (b) quando você precisar que sejam mantidos os dados mesmo se não precisarmos mais deles, conforme necessário, para estabelecer, exercer ou defender reivindicações legais; ou (c) se você se opôs ao uso de seus dados, mas nesta hipótese precisamos verificar se temos motivos legítimos para usá-los.

**5.6. Direito de retirar o seu consentimento.** Você tem o direito de retirar o seu consentimento em relação aos termos desta Política de Privacidade. No entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado anteriormente. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos fornecer determinados serviços.

**5.7. Direito de receber os seus dados.** Mediante solicitação, forneceremos a você uma cópia dos seus dados pessoais em formato estruturado e de uso comum. Este direito limita-se ao fornecimento dos dados ao próprio titular, não abrangendo a portabilidade propriamente dita — isto é, a transmissão direta dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto —, uma vez que tal transmissão envolveria o compartilhamento de metadados e de informações relativas a terceiros, o que poderia comprometer a privacidade e a segurança de outros titulares, observados os limites do art. 18 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**5.8. Direito à revisão de decisões automatizadas.** Você também tem o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de seus dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas à definição de perfis pessoais, profissionais, de consumo e de crédito e/ou os aspectos de sua personalidade.

Talvez seja necessário solicitar informações específicas suas para nos ajudar a confirmar sua identidade e garantir seu direito de acessar seus dados pessoais (ou de exercer seus outros direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os dados pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los. Podemos também contatá-lo para obter mais informações em relação à sua solicitação, a fim de acelerar nossa resposta. Tentamos responder a todas as solicitações legítimas dentro de 5 dias úteis. Ocasionalmente, pode levar mais de 5 dias se sua solicitação for particularmente complexa ou se você tiver feito várias solicitações. Neste caso, iremos comunicá-lo e mantê-lo atualizado sobre o andamento da sua solicitação.

Caso você seja um Paciente cujos dados foram inseridos na Plataforma por um profissional de saúde, o exercício de seus direitos deve ser direcionado a esse profissional, que atua como controlador desses dados, conforme a Seção 4. A BabilonIA Health, na qualidade de operadora, poderá auxiliar tecnicamente o controlador quando aplicável.

Para exercer seus direitos de titular e em caso de dúvida sobre essas questões e sobre como você pode exercer esses direitos, você deve entrar em contato com a BabilonIA Health através do e-mail [contato@babiloniahealth.com.br](mailto:contato@babiloniahealth.com.br) ou pelo WhatsApp (21) 97831-0509.

## **6. Segurança das informações**

Seus dados são confidenciais e somente as pessoas com as devidas autorizações terão acesso a eles. Qualquer uso destes estará de acordo com a presente Política.

Empregamos medidas e soluções técnicas de proteção aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos do art. 46 da LGPD. Suas informações serão criptografadas, caso isso não inviabilize o seu uso pela Plataforma.

A BabilonIA Health considera a sua privacidade algo extremamente importante e fará tudo que estiver ao seu alcance para protegê-la. Todavia, não temos como garantir que todos os dados e informações sobre você em nossa plataforma estarão livres de acessos não autorizados, principalmente caso haja compartilhamento indevido das credenciais necessárias para acessar a Plataforma. Portanto, você é o único responsável por manter sua senha de acesso em local seguro, sendo vedado o compartilhamento desta com terceiros. Você se compromete a notificar a BabilonIA Health imediatamente, através de meio seguro, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta, bem como do acesso não autorizado por terceiros a esta.

Em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante, agiremos de acordo com os seguintes critérios:

(i) em relação aos dados do próprio Usuário — sobre os quais a BabilonIA Health atua como controladora —, comunicaremos diretamente os titulares afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em consonância com o art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados; e

(ii) em relação aos dados de Pacientes inseridos pelo Usuário na Plataforma — sobre os quais a BabilonIA Health atua como operadora, conforme a Seção 4 —, notificaremos o Usuário, na qualidade de controlador desses dados, fornecendo as informações disponíveis sobre a natureza e extensão do incidente, os dados possivelmente afetados e as medidas adotadas para mitigar seus efeitos. Nessa hipótese, é o Usuário o responsável por avaliar a necessidade de comunicar o incidente à ANPD e aos Pacientes titulares, nos termos do art. 48 da LGPD..

## **7. Atualizações desta Política de Privacidade**

A BabilonIA Health se reserva o direito de alterar esta Política quantas vezes forem necessárias, visando fornecer a você mais segurança e conveniência, e melhorar cada vez mais a sua experiência. É por isso que é muito importante acessar a nossa Política periodicamente. Para facilitar, indicamos no início do documento a data da última atualização. Alterações relevantes poderão ser comunicadas ao Usuário pelos canais previstos nos Termos de Uso.

---