

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

VetBase — Sistema de Gestão para Clínicas Veterinárias e Petshops

Última atualização: 08 de abril de 2026

---

## 1. Apresentação

A VetBase ("nós", "nosso" ou "Plataforma") é uma solução SaaS (Software como Serviço) desenvolvida para facilitar a gestão de clínicas veterinárias e petshops no Brasil. Esta Política de Privacidade descreve como coletamos, utilizamos, armazenamos e protegemos os dados pessoais dos usuários e clientes da Plataforma, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018).

Ao acessar ou utilizar o VetBase, você concorda com os termos desta Política. Caso não concorde, solicitamos que interrompa o uso da Plataforma e entre em contato conosco para esclarecimentos.

---

## 2. Controlador dos Dados

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais coletados por meio da Plataforma VetBase é a pessoa jurídica titular do serviço, doravante denominada "Controladora". Para fins de contato relacionados à proteção de dados:

- Site: [vetbase.com.br](http://vetbase.com.br)
  - E-mail para assuntos de privacidade: [privacidade@vetbase.com.br](mailto:privacidade@vetbase.com.br)
  - Canal de atendimento: disponível no painel da Plataforma
- 

## 3. Dados Pessoais Coletados

### 3.1 Dados dos Usuários (Clínicas e Petshops)

Ao criar uma conta e utilizar o VetBase, coletamos:

- Nome completo e CPF ou CNPJ do responsável
- Dados da empresa: razão social, nome fantasia, endereço, telefone
- Endereço de e-mail e senha (armazenada com hash seguro)
- Dados de faturamento e informações fiscais para emissão de NFS-e
- Dados de acesso: IP, tipo de dispositivo, navegador e logs de sessão

### 3.2 Dados dos Pacientes e Tutores (inseridos pelas clínicas)

No contexto da gestão veterinária, os usuários da Plataforma inserem dados de seus próprios clientes (tutores) e pacientes (animais). Esses dados podem incluir:

- Nome, CPF, endereço, telefone e e-mail dos tutores
  - Dados dos animais: nome, espécie, raça, idade, peso e histórico clínico
-

- Registros de consultas, vacinas, exames, prescrições e cirurgias
- Fotografias e imagens diagnósticas vinculadas ao prontuário

Nesses casos, a clínica veterinária atua como Controladora dos dados de seus clientes e a VetBase atua como Operadora, nos termos do Art. 39 da LGPD.

### 3.3 Dados de Uso e Tecnologia

- Cookies de sessão e preferências de interface
  - Métricas de uso e desempenho da Plataforma (dados anonimizados)
  - Registros de transações e histórico de operações no sistema
- 

## 4. Finalidades do Tratamento

Utilizamos os dados pessoais coletados para as seguintes finalidades:

- Prestação do serviço SaaS contratado, incluindo acesso, suporte e atualizações
  - Gestão do relacionamento comercial: faturamento, cobrança e emissão de notas fiscais
  - Comunicações operacionais sobre a conta, manutenções e funcionalidades
  - Envio de comunicações de marketing e novidades, mediante consentimento
  - Cumprimento de obrigações legais e regulatórias
  - Prevenção a fraudes, segurança da informação e integridade da Plataforma
  - Melhoria contínua do produto, com base em dados de uso anonimizados
- 

## 5. Base Legal para o Tratamento

O tratamento dos dados pessoais pelo VetBase fundamenta-se nas seguintes hipóteses legais previstas na LGPD:

- Execução de contrato (Art. 7º, V): para prestação dos serviços contratados
  - Legítimo interesse (Art. 7º, IX): para segurança, prevenção a fraudes e melhoria do serviço
  - Obrigação legal (Art. 7º, II): para cumprimento de exigências fiscais e regulatórias
  - Consentimento (Art. 7º, I): para envio de comunicações de marketing e finalidades opcionais
- 

## 6. Compartilhamento de Dados

A VetBase não vende, aluga ou comercializa dados pessoais. O compartilhamento ocorre apenas nas situações abaixo:

- Parceiros de infraestrutura e hospedagem (ex.: servidores em nuvem), sob contrato de confidencialidade
  - Processadores de pagamento, para fins de cobrança e gestão de assinaturas
  - Prefeituras e órgãos municipais, para transmissão de NFS-e conforme exigência legal
  - Autoridades competentes, mediante ordem judicial ou obrigação legal
-

- Empresas de comunicação (ex.: e-mail transacional, SMS), para envio de notificações operacionais

Todos os fornecedores são selecionados com base em critérios de segurança e proteção de dados, e estão sujeitos a obrigações contratuais de confidencialidade.

---

## 7. Transferência Internacional de Dados

Alguns serviços de infraestrutura utilizados pelo VetBase podem estar localizados fora do Brasil. Nesses casos, adotamos medidas contratuais e técnicas para garantir que a transferência ocorra em conformidade com a LGPD e com padrões adequados de proteção, conforme Art. 33 da Lei nº 13.709/2018.

---

## 8. Armazenamento e Segurança

Os dados são armazenados em servidores com proteções técnicas e administrativas, incluindo:

- Criptografia de dados em trânsito (TLS/HTTPS) e em repouso
- Controle de acesso baseado em perfis (RBAC), com autenticação segura
- Backups periódicos e redundância de dados
- Monitoramento de acessos e detecção de anomalias
- Processos de resposta a incidentes de segurança

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Controladora notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares afetados, conforme determina o Art. 48 da LGPD.

---

## 9. Prazo de Retenção dos Dados

Os dados pessoais são mantidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, observados os seguintes critérios:

- Dados de conta: mantidos durante a vigência do contrato e por até 5 (cinco) anos após o encerramento, para fins legais e fiscais
  - Dados de prontuários veterinários: mantidos conforme determinação do usuário (clínica), respeitando obrigações regulatórias do setor
  - Logs de acesso: mantidos por até 6 (seis) meses, conforme o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)
  - Dados de marketing: mantidos enquanto houver consentimento ativo
- 

## 10. Direitos dos Titulares de Dados

Nos termos da LGPD, os titulares de dados pessoais têm os seguintes direitos, que podem ser exercidos a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais
  - Acesso aos dados tratados
-

- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários
- Portabilidade dos dados, conforme regulamentação da ANPD
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento
- Informação sobre compartilhamentos realizados
- Revogação do consentimento, a qualquer tempo
- Oposição ao tratamento em caso de descumprimento da LGPD

Para exercer seus direitos, entre em contato pelo e-mail [privacidade@vetbase.com.br](mailto:privacidade@vetbase.com.br). Responderemos no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

---

## 11. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

O VetBase utiliza cookies e tecnologias similares para:

- Manter a sessão autenticada do usuário
- Memorizar preferências de interface
- Analisar o desempenho e uso da Plataforma (via ferramentas analíticas)
- Mensurar a efetividade de campanhas de marketing (ex.: Meta Pixel, Google Analytics)

Cookies estritamente necessários ao funcionamento da Plataforma não requerem consentimento. Para cookies de análise e marketing, o consentimento pode ser gerenciado nas configurações de cookies disponíveis na Plataforma.

---

## 12. Proteção de Dados de Menores

O VetBase não é direcionado a menores de 18 anos. Não coletamos intencionalmente dados pessoais de crianças ou adolescentes. Caso identifiquemos que dados de menores foram coletados sem autorização, tomaremos as medidas cabíveis para sua exclusão imediata.

---

## 13. Alterações nesta Política

Esta Política de Privacidade pode ser atualizada periodicamente para refletir mudanças na legislação, nas práticas de tratamento de dados ou nos serviços oferecidos. A data de "última atualização" no topo deste documento será sempre revisada. Em caso de alterações relevantes, notificaremos os usuários por e-mail ou por aviso na Plataforma.

O uso continuado do VetBase após a publicação de alterações implica aceitação da Política revisada.

---

## 14. Contato e Canal de Privacidade

Para dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, o titular pode entrar em contato:

- E-mail: [privacidade@vetbase.com.br](mailto:privacidade@vetbase.com.br)
  - Site: [vetbase.com.br](http://vetbase.com.br)
-

- Formulário de suporte: disponível no painel do usuário na Plataforma

O titular também tem o direito de peticionar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em caso de não atendimento às suas solicitações.

---

*Documento válido a partir de 08 de abril de 2026*

VetBase — Gestão Veterinária Inteligente | [vetbase.com.br](https://vetbase.com.br)