



# REGULAMENTO DO SERVIÇO DE TELEMEDICINA VETERINÁRIA

Versão Junho/2026

## Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. TIPOS DE PLANOS .....	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL DO SERVIÇO .....	3
4. SOBRE O SERVIÇO DE TELEMEDICINA VETERINÁRIA .....	3
5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO .....	4
5.1. Criar conta.....	4
❖ <b>Esqueceu sua senha?</b> .....	5
5.2. Alterar senha .....	5
5.3. Complete ou altere seus dados cadastrais .....	6
5.4. Cadastre seu Pet.....	6
5.5. Teleconsulta .....	7
❖ <b>Solicitar Atendimento Emergencial</b> .....	8
❖ <b>Solicitar Atendimento Agendado</b> .....	9
❖ <b>Realizar Teleconsulta (Emergencial ou Agendada)</b> .....	10
6. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
7. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO .....	10
8. DEMAIS CONDIÇÕES .....	10

## 1. OBJETIVO

Apoiar o cuidado com a saúde do seu animal de estimação (cachorro ou gato), disponibilizando consultas médicas on-line de forma prática e segura, de acordo com o plano contratado e as condições estabelecidas neste Regulamento.

## 2. TIPOS DE PLANOS

### Plano Individual

Atende 1 pet (cachorro ou gato) do **Cliente** que contratou o serviço de **Telemedicina Veterinária Individual**.

### Plano Familiar

Atende até 4 pets (cachorros ou gatos) do **Cliente** que contratou o serviço **Telemedicina Veterinária Familiar**.

**IMPORTANTE:** A alteração do Pet somente é permitida a cada 12 meses de vigência, a contar da adesão ao Seguro correspondente a esta contratação.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL DO SERVIÇO

O serviço de Telemedicina Veterinária está disponível em todo o território nacional.



Você pode usar o serviço de Telemedicina Veterinária de qualquer lugar do Brasil. E se estiver viajando para fora do país, o serviço continua disponível – basta ter internet e seguir as regras locais. O atendimento, porém, é realizado por profissionais brasileiros, por meio da plataforma [www.teleoipet24h.com.br](http://www.teleoipet24h.com.br).

## 4. SOBRE O SERVIÇO DE TELEMEDICINA VETERINÁRIA

- Consultas on-line com médicos-veterinários, disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana, para atendimentos emergenciais e, conforme a disponibilidade dos profissionais, para atendimentos agendados;
- Sem limite de utilizações.



Este atendimento é destinado à orientação e avaliação de condições de saúde de menor gravidade do seu pet, com foco na prevenção, no cuidado e na promoção do bem-estar. Ele não substitui o atendimento médico-veterinário presencial em situações graves, como hemorragias, fraturas ósseas, entre outras enfermidades consideradas graves.

O serviço de Telemedicina Veterinária não é um Plano de Saúde nem um Seguro Saúde.

## 5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Acesse a plataforma [www.teleoipet24h.com.br](http://www.teleoipet24h.com.br) de seu dispositivo (celular, tablet, notebook ou computador), crie sua conta e siga as orientações neste Regulamento para utilizar o serviço para seu(s) pet(s).

### 5.1. Criar conta



Clique em “Área do Tutor”.



Clique em “Criar Conta”.



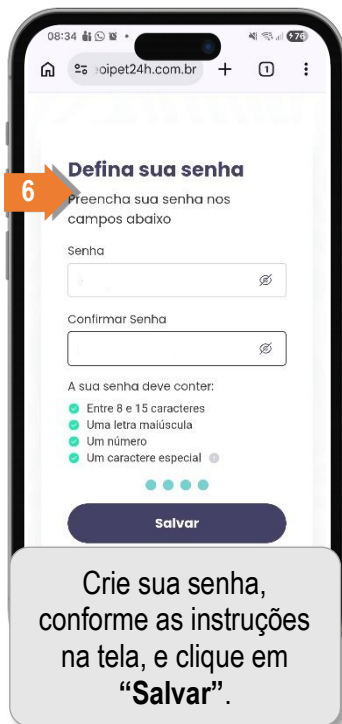
Preencha seu CPF, marque “Política de Privacidade” e “Termos e condições” e clique em “Próximo”.



Selecione o meio de verificação do contato (E-mail ou SMS) e clique em “Próximo”.



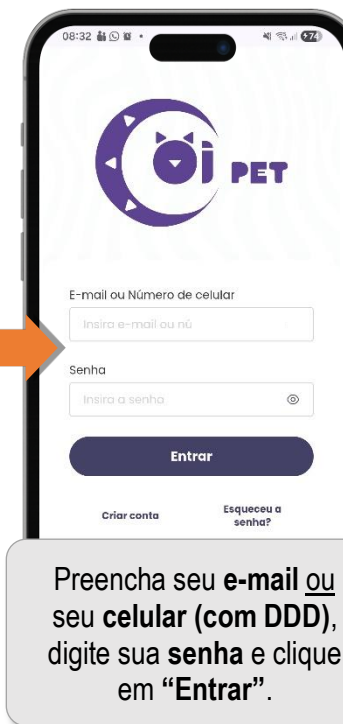
Digite o código recebido e clique em “Próximo”.




Crie sua senha, conforme as instruções na tela, e clique em “Salvar”.



Pronto! Seu cadastro foi concluído. Agora é só acessar sua conta e utilizar o serviço.



Preencha seu e-mail ou seu celular (com DDD), digite sua senha e clique em “Entrar”.


 ❖ **Esqueceu sua senha?**  
 Não se preocupe! Siga as orientações a seguir:



Clique em **“Esqueceu a senha”** para redefinir sua senha.



Selecione o meio de verificação do contato (E-mail ou SMS) e clique em **“Próximo”**.



Preencha o dado solicitado e clique em **“Próximo”**.



Digite o código recebido e clique em **“Próximo”**.

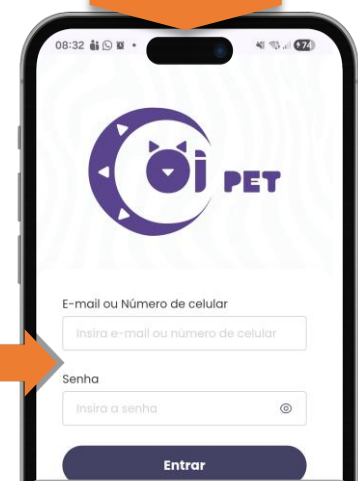


Crie a sua nova senha, conforme as instruções na tela, e clique em **“Salvar”**.



Pronto! Sua senha foi alterada. Agora é só acessar sua conta e utilizar o serviço.

**Tela de login**



Preencha seu **e-mail** ou seu **celular (com DDD)**, digite sua **senha** e clique em **“Entrar”**.

**5.2. Alterar senha**



Depois de entrar na plataforma, é só ir até o canto superior direito da tela e clicar no círculo com as iniciais do seu nome.

Em seguida, clique em **“Alterar minha senha”** e siga os passos 2 a 5 desta página.

Depois de entrar na plataforma, você pode completar ou alterar seus dados cadastrais, cadastrar seu(s) pet(s) – *conforme o plano contratado (individual ou familiar)* –, realizar ou agendar consultas *on-line* com um médico-veterinário e acessar, sempre que quiser, a Política de Privacidade e os Termos e Condições.

### 5.3. Complete ou altere seus dados cadastrais

**Pelo celular:**  
Clique aqui.

**Pelo computador:**  
Clique aqui.

Aqui, você pode adicionar sua foto.

Nome completo

Gênero (Opcional)

Pronome (Opcional)

Como gostaria de ser chamado? (Opcional)

E-mail

celular

CPF

Data de nascimento

Cancelar Salvar

Oi, MELISSA  
Boas-vindas!

MB

Home

Atendimento

Meus pets

Meu plano

Meus dados

Sair

Política de privacidade

Termos e condições

Alterar minha senha

08:38

MB

OU, NO CANTO SUPERIOR DIREITO DA TELA, CLIQUE NO CÍRCULO COM AS INICIAIS DO SEU NOME E DEPOIS CLIQUE EM “MEUS DADOS”.

✓ **Você pode incluir ou alterar:** foto, gênero, pronome, e-mail e celular.

✗ **Nome, CPF e data de nascimento não podem ser alterados.** Se precisar corrigir alguma dessas informações, é só entrar em contato com a Central de Atendimento da CAPEMISA Seguradora. Essa medida é importante para manter seus dados seguros. 🔒

### 5.4. Cadastre seu Pet

**Pelo celular:**  
Clique aqui.

**Pelo computador:**  
Clique aqui.

Meus pets

Cadastre novos pets ou visualize os detalhes dos já cadastrados. Para editar as informações, basta clicar nos pets listados abaixo.

Adicionar pet

Home

Atendimento

Meus pets

Meu plano

Meus dados

Adicionar pet

Oi, MELISSA  
Boas-vindas!

Meus pets

Cadastre novos pets ou visualize os detalhes dos já cadastrados. Para editar as informações, basta clicar nos pets listados abaixo.

Selecione “Meus Pets” e clique em “Adicionar pet”.  
Você também encontra essa opção na tela principal (Home).



### 5.5. Teleconsulta

Durante a teleconsulta, você pode compartilhar arquivos com o médico-veterinário, como exames.

O profissional poderá prescrever medicamentos, solicitar exames e emitir encaminhamentos, quando considerar clinicamente adequado. Os envios são feitos pela plataforma MEVO para o seu e-mail e celular cadastrados (SMS e/ou WhatsApp).

#### Prepare seu ambiente para a teleconsulta.

Aqui vão algumas dicas importantes para que sua consulta do seu pet aconteça da melhor forma possível:



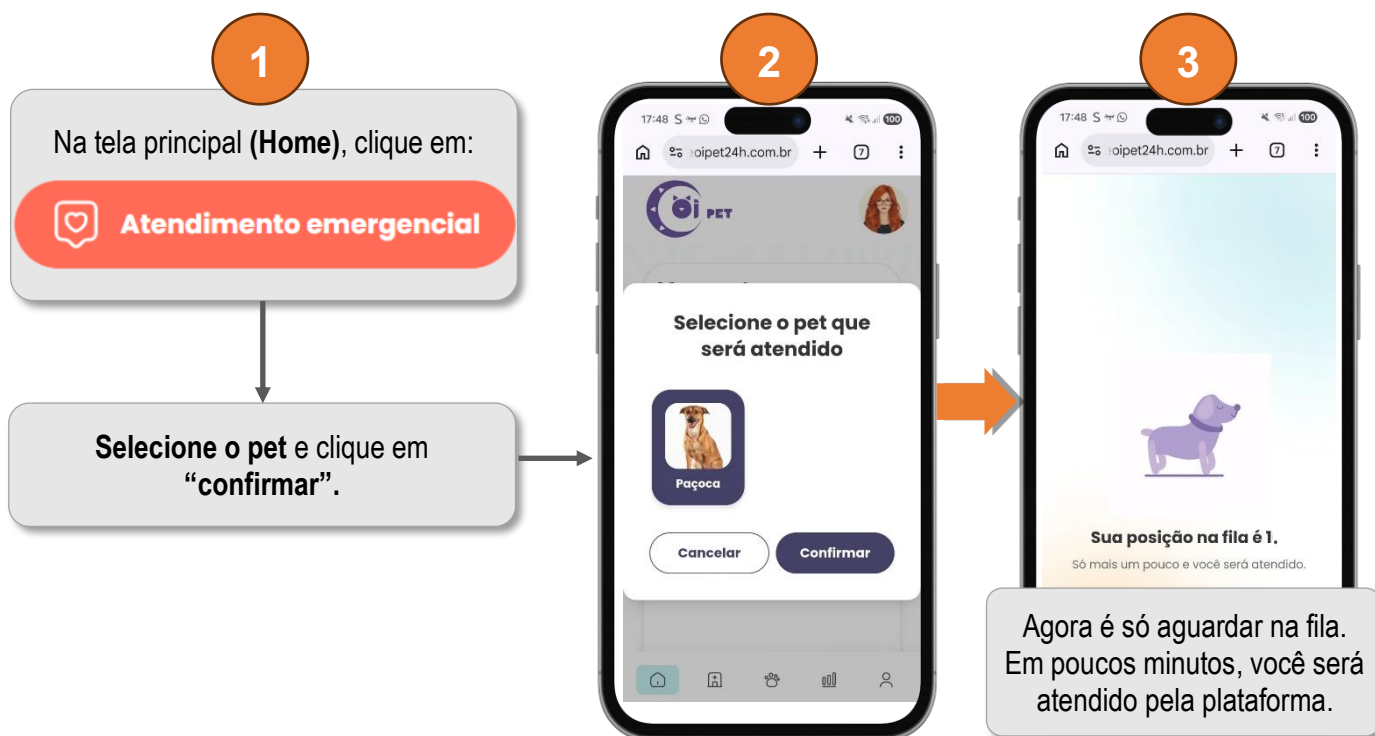
A presença do seu pet 🐾 durante a consulta é muito importante. Isso ajuda o médico-veterinário a observar melhor e oferecer um cuidado mais completo.

Quando não for possível, compartilhe fotos 📷 ou vídeos 📹 nítidos para ajudar na avaliação do profissional.

- **Escolha um ambiente bem iluminado** 💡 e tranquilo, onde seu pet fique confortável. E, se ele estiver agitado ou assustado, **tente acalmá-lo** com carinho ou objetos familiares 🧸;
- **Posicione a câmera** 📷 para mostrar bem o animal – pode ser necessário aproximar ou focar na região que precisa de avaliação;
- **Tenha em mãos informações importantes**, como alimentação, comportamento recente, uso de medicamentos 💊 e histórico de saúde;
- **Evite interrupções durante o atendimento** 📱, garantindo um momento de atenção total ao seu pet.

Esses cuidados simples ajudam a tornar o atendimento mais claro e tranquilo, e sua experiência ainda melhor.

❖ Solicitar Atendimento Emergencial

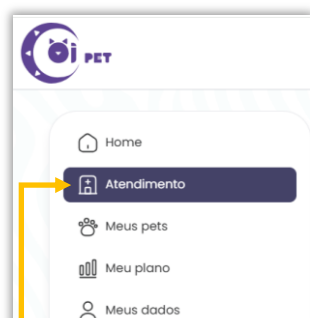


Você também pode solicitar em "Atendimento", clicando em **Agendar uma nova consulta** e seguindo os passos abaixo:



## ❖ Solicitar Atendimento Agendado

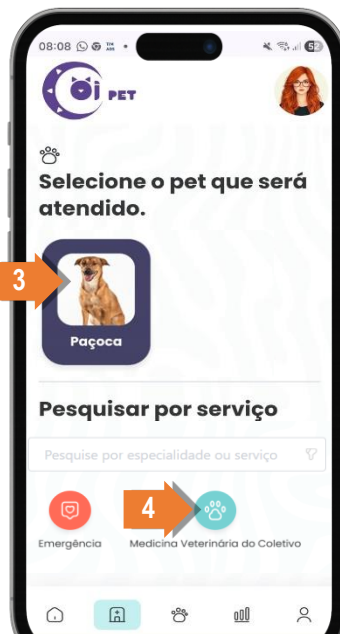
- Em “Atendimento”, clique em  e siga os passos a seguir:



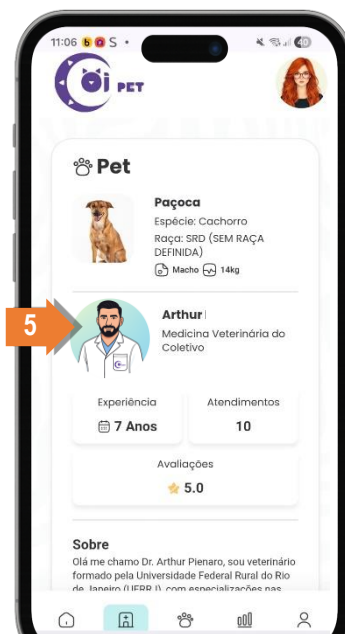
Pelo computador, no menu a esquerda: Clique aqui e siga os passos 2 a 8 das imagens a seguir.



Pelo celular: Clique aqui.



Selecione o Pet e clique em “Medicina Veterinária do Coletivo”.



Escolha um profissional.



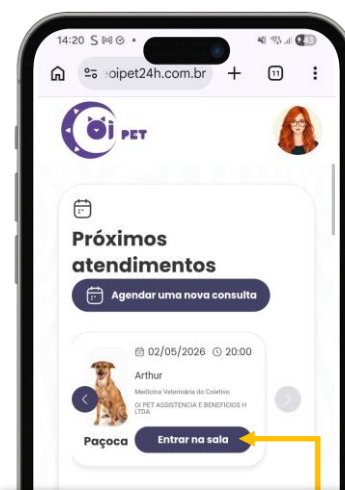
Selecione a data e horário e clique em “Avançar”.



Clique em “Confirmar” para concluir o agendamento da teleconsulta.



Você receberá um e-mail confirmando o agendamento realizado.



No dia e horário agendados para a teleconsulta, acesse a plataforma [www.teleoipet24h.com.br](http://www.teleoipet24h.com.br), clique em “Atendimento” e depois em “Entrar na sala”.

Você receberá notificações por e-mail e SMS.

## ❖ Realizar Teleconsulta (Emergencial ou Agendada)



## 6. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Dúvidas e suporte sobre o serviço, a utilização da plataforma digital e consultas, e problemas com o acesso,** ligue para a **Central de Atendimento da Assistência OiPet:**
  - ↳ 0800 291 0148 e 0800 282 1522 (Brasil) – *ligação gratuita (7 dias por semana, 24 horas por dia).*
  - ↳ 55 21 3090-1175 e 55 24 2491 8901 (Brasil/Exterior) – *ligação cobrada (7 dias por semana, 24 horas por dia).*
- **Correção ou alteração de nome, CPF e data de nascimento do cliente/tutor ou reclamações,** ligue para o **SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) da CAPEMISA Seguradora:**
  - ↳ 0800 291 2246 e 0800 940 1130 (7 dias por semana, 24 horas por dia). Atendimento exclusivo para deficientes auditivos e de fala: 0800 723 4030 (7 dias por semana, 24 horas por dia).

## 7. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de **Telemedicina Veterinária** estará disponível para utilização a partir de 7 dias corridos, a contar do início de vigência do Seguro contratado vinculado a esta Assistência, e poderá ser utilizado enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do prêmio do Seguro estiver em dia.

## 8. DEMAIS CONDIÇÕES

A **Oi Pet** coleta todas as informações compartilhadas pelos usuários no ato da contratação, ativação e/ou quando utiliza os serviços como, por exemplo, o preenchimento dos formulários, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.

A Política de Privacidade da **Oi Pet** respeita a legislação vigente e está disponível no site [www.teleoipet24h.com.br](http://www.teleoipet24h.com.br).