

Política de Privacidade

TeleMais Saúde · Versão 2.0 · Vigente a partir de 04/08/2026 · LGPD (Lei nº 13.709/2018)

Esta Política explica como a **TeleMais Saúde** trata dados pessoais em todos os seus pontos de contato: o site www.telemaissaude.com e suas páginas de venda, os formulários de cotação, o atendimento por WhatsApp, o Portal do Beneficiário e o aplicativo. Aplica-se a visitantes, interessados (leads), beneficiários e representantes de empresas contratantes.

1. Quem é o controlador

RPI Intermediação de Negócios Ltda, CNPJ 67.512.035/0001-80, com sede na R. Fausto Lex, 123, Sala 01, Vila Pacaembu, Piracicaba/SP, CEP 13.424-530, é a controladora dos dados pessoais tratados nas atividades descritas nesta Política.

A plataforma Planeje Hub (Planeje Hub Consultoria em TI Ltda, CNPJ 68.033.052/0001-06) atua como operadora, tratando os dados sob as instruções da controladora.

Exceção importante: os dados clínicos gerados durante as teleconsultas (prontuário, prescrições, atestados, relatórios) são tratados pelo parceiro de telessaúde e pelos médicos responsáveis, que atuam como **controladores independentes** desses dados, sob sigilo profissional. A TeleMais Saúde não acessa o conteúdo clínico das consultas. Ver item 11.

2. Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Para exercer seus direitos ou tirar dúvidas sobre o tratamento dos seus dados, entre em contato pelo e-mail privacidade@telemaissaude.com.

3. Dados que coletamos

3.1 Visitantes do site

- **Dados de navegação:** endereço IP, tipo de dispositivo e navegador, páginas visitadas, tempo de permanência, origem do acesso e identificadores de cookies e pixels — coletados apenas conforme suas escolhas no banner de cookies (item 8).

3.2 Interessados (leads)

- **Formulário de cotação (Empresas/PJ):** nome, nome da empresa, telefone/WhatsApp e faixa de número de colaboradores.
- **Contato por WhatsApp:** número de telefone, nome de exibição e o conteúdo das mensagens trocadas com a nossa equipe.

3.3 Beneficiários

- **Cadastrais:** nome, CPF, e-mail, telefone, data de nascimento, sexo e endereço — do titular e dos dependentes incluídos.
- **Dados de saúde (sensíveis):** plano contratado, coberturas, adicionais e registros de utilização dos benefícios (data e especialidade do atendimento agendado). Ver item 5 sobre a base legal.

- **Acesso:** registros de login, data do último acesso, IP e dispositivo, para segurança e cumprimento do art. 15 do Marco Civil da Internet.
- **Pagamento:** dados necessários à cobrança e ao controle de recorrência. Os dados completos do cartão são processados diretamente pelo parceiro de pagamento e não são armazenados por nós.
- **Atendimento:** histórico de solicitações, reclamações e cancelamentos.

3.4 Contratos com pessoas jurídicas

Nos planos corporativos, a empresa contratante nos fornece os dados cadastrais dos colaboradores beneficiários. Nessa relação, a empresa contratante é controladora dos dados que coleta de seus colaboradores, e a TeleMais Saúde os trata para viabilizar a prestação dos benefícios. A empresa contratante não tem acesso ao conteúdo clínico dos atendimentos dos seus colaboradores.

4. De onde vêm os dados

Coletamos dados diretamente de você (cadastro, formulários, atendimento), da empresa contratante (planos PJ), do titular do plano (no caso de dependentes) e, automaticamente, da sua navegação no site.

5. Para que usamos e com que base legal

Finalidade	Dados	Base legal (LGPD)
Responder a pedidos de cotação e contato comercial	Nome, empresa, telefone, mensagens	Procedimentos preliminares a contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse (art. 7º, IX)
Efetivar a contratação, criar e manter seu acesso	Cadastrais, acesso	Execução de contrato (art. 7º, V)
Viabilizar a prestação dos benefícios de saúde e odontológicos	Cadastrais, plano e coberturas contratadas, utilização	Tutela da saúde por serviços de saúde (art. 11, II, "f") e execução de contrato
Cobrança, faturamento e prevenção à inadimplência	Cadastrais, pagamento	Execução de contrato (art. 7º, V)
Comunicações transacionais (boas-vindas, acesso, cobrança, avisos de alteração)	Cadastrais	Execução de contrato (art. 7º, V)
Segurança da informação e prevenção a fraudes	Acesso, cadastrais	Legítimo interesse (art. 7º, IX) e obrigação legal
Guarda de registros de acesso à aplicação	Logs, IP	Cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II — Marco Civil, art. 15)
Defesa em processos administrativos e judiciais	Todos os aplicáveis	Exercício regular de direitos (art. 7º, VI e art. 11, II, "d")
Marketing, remarketing e medição de campanhas	Navegação, identificadores de cookies e pixels	Consentimento (art. 7º, I e art. 8º), coletado no banner de cookies

Finalidade	Dados	Base legal (LGPD)
Comunicações promocionais por e-mail e WhatsApp	Nome, e-mail, telefone	Consentimento (art. 7º, I), revogável a qualquer momento

Sobre os seus dados de saúde. Utilizamos a base legal de **tutela da saúde** (art. 11, II, "f", da LGPD) para tratar os dados estritamente necessários à prestação dos benefícios contratados por meio dos nossos parceiros de saúde. Isso significa que esse tratamento não depende do seu consentimento e não pode ser revogado enquanto o contrato estiver vigente — se pudesse, a prestação do serviço se tornaria inviável.

Nunca utilizamos dados de saúde para publicidade, segmentação de anúncios, definição de preço individual ou compartilhamento com terceiros com finalidade comercial. Esse é um limite expresso do art. 11, §4º, da LGPD.

6. Dados de crianças e adolescentes

Os planos Família e os atendimentos de pediatria e psicologia infantil envolvem dados de menores de idade. O tratamento desses dados ocorre no melhor interesse da criança e do adolescente, nos termos do art. 14 da LGPD, e depende do consentimento específico e destacado de ao menos um dos pais ou do responsável legal, prestado pelo titular do plano no momento do cadastro do dependente.

Não condicionamos a participação de crianças em qualquer atividade ao fornecimento de dados além do estritamente necessário. O responsável pode, a qualquer momento, solicitar acesso, correção ou eliminação dos dados do menor pelos canais do item 13.

7. Com quem compartilhamos

Compartilhamos apenas o necessário, com terceiros que atuam como operadores ou controladores independentes, para viabilizar os serviços:

- **Click Life** — ativação e realização da telemedicina e do televet (controlador independente dos dados clínicos).
- **Rede odontológica parceira** — inclusão e uso do plano odontológico.
- **Rede do clube de vantagens** — validação da condição de beneficiário para concessão dos descontos.
- **Asaas** — emissão de cobranças, assinaturas e processamento de pagamentos.
- **Resend** — envio de e-mails transacionais.
- **Sentry** — monitoramento técnico de erros da aplicação.
- **Meta (Facebook/Instagram) e Google** — mensuração e otimização de campanhas publicitárias no site público, **somente se você aceitar os cookies de marketing**. Nenhum dado de saúde é enviado a essas plataformas.
- **WhatsApp (Meta)** — canal de atendimento e vendas.
- **Empresa contratante** (planos PJ) — apenas dados cadastrais e de ativação do benefício; nunca o conteúdo clínico dos atendimentos.
- **Autoridades públicas** — quando houver requisição legal, ordem judicial ou obrigação regulatória.

8. Cookies e tecnologias semelhantes

Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes com finalidades distintas, conforme o ambiente:

- **Cookies essenciais:** necessários ao funcionamento do site e à manutenção da sua sessão autenticada. Não dependem de consentimento e não podem ser desativados.
- **Cookies analíticos:** medem audiência e desempenho das páginas, ajudando a melhorar a navegação.
- **Cookies de marketing e publicidade:** identificam a origem das visitas, medem conversões e permitem exibir anúncios em plataformas de terceiros (Meta e Google).

Consentimento. Cookies analíticos e de marketing são ativados **somente após o seu aceite** no banner exibido no primeiro acesso ao site. Você pode aceitar, recusar ou escolher categorias específicas, e alterar sua decisão a qualquer momento no link “Preferências de cookies”, disponível no rodapé de todas as páginas. Recusar não impede o uso do site nem a contratação.

Área logada. No Portal do Beneficiário e no aplicativo utilizamos exclusivamente cookies essenciais de sessão. Não há pixels de publicidade nem rastreadores de terceiros na área logada.

9. Transferência internacional de dados

Alguns dos nossos fornecedores estão sediados ou processam dados fora do Brasil (por exemplo, Resend, Sentry, Meta e Google). Nesses casos, a transferência ocorre com base nas garantias previstas no art. 33 da LGPD, mediante cláusulas contratuais que asseguram nível de proteção compatível com a legislação brasileira.

Dados de saúde e o conteúdo clínico dos atendimentos não são transferidos a essas plataformas.

10. Por quanto tempo guardamos

Categoria	Prazo de retenção	Motivo
Dados de leads que não contrataram	24 meses após o último contato	Interesse comercial legítimo
Dados cadastrais de beneficiários	Durante o contrato e por 5 anos após o término	Prazo prescricional do CDC
Dados de cobrança e fiscais	5 a 10 anos após a emissão	Obrigações fiscais e contábeis
Registros de acesso à aplicação	No mínimo 6 meses	Art. 15 do Marco Civil da Internet
Prontuário e documentos médicos	Prazo definido pela regulamentação médica, sob guarda do parceiro de saúde	Obrigações regulatórias
Cookies e identificadores publicitários	Conforme o prazo de cada cookie, até a revogação do consentimento	Consentimento

Encerrados os prazos, os dados são eliminados ou anonimizados de forma irreversível.

11. Prontuário e sigilo médico

O conteúdo das teleconsultas — queixas, diagnósticos, prescrições e demais registros clínicos — é protegido por sigilo profissional e mantido pelo parceiro de telessaúde e pelos médicos responsáveis. Nem a equipe da TeleMais Saúde, nem a empresa contratante nos planos PJ, têm acesso a esse conteúdo.

Pedidos de cópia de prontuário podem ser feitos pelos nossos canais de atendimento e são encaminhados ao responsável pela guarda.

12. Segurança

Adotamos medidas técnicas e organizacionais compatíveis com a natureza dos dados tratados: senhas armazenadas com hash criptográfico, tráfego cifrado (HTTPS/TLS), cookies seguros, controle de acesso por perfil e por necessidade, isolamento lógico entre clientes, registro de auditoria e monitoramento contínuo. Nenhum sistema é totalmente imune a incidentes, mas trabalhamos para reduzir riscos de forma contínua.

13. Incidentes de segurança

Na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, comunicaremos a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares afetados em prazo razoável, informando a natureza dos dados envolvidos, os riscos e as medidas adotadas, nos termos do art. 48 da LGPD.

14. Seus direitos (art. 18 da LGPD)

Você pode, a qualquer momento:

- confirmar a existência de tratamento e acessar seus dados;
- corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- solicitar a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor;
- solicitar a eliminação dos dados tratados com base no consentimento;
- obter informação sobre com quem compartilhamos seus dados;
- revogar o consentimento, quando essa for a base legal utilizada;
- opor-se a tratamentos fundamentados em legítimo interesse.

Como exercer. Beneficiários podem exercer esses direitos diretamente no portal, em “**Meus dados**” (exportar dados ou solicitar exclusão), ou pelo e-mail do Encarregado (item 2). Responderemos em até 15 dias. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade antes de atender ao pedido.

Limites. Alguns dados precisam ser mantidos mesmo após um pedido de exclusão, quando houver obrigação legal ou regulatória de guarda ou necessidade de defesa em processo. Nesses casos, explicaremos o motivo e o prazo.

Você também pode apresentar reclamação diretamente à ANPD (www.gov.br/anpd).

15. Alterações desta Política

Esta Política pode ser atualizada. A data de vigência no topo indica a versão em vigor, e alterações relevantes serão comunicadas pelos canais da plataforma e por e-mail. Versões anteriores ficam disponíveis mediante solicitação ao Encarregado.