Política de privacidade

1. Apresentação e abrangência

O CARTÃO CUIDA BEM oferece pacotes de benefícios em saúde que dão acesso a telemedicina, parceiros, carteirinha digital e descontos em farmácias credenciadas. Esta Política de Privacidade explica quais dados pessoais coletamos, por que coletamos, com quem compartilhamos, por quanto tempo guardamos e como você pode exercer seus direitos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

Esta política se aplica a todos os produtos, serviços e canais, CARTÃO CUIDA BEM incluindo:

- o aplicativo CARTÃO CUIDA BEM, disponível na Google Play e na App Store;
- o site cartaocuidabem.com.br, a busca de parceiros e os formulários de contato e contratação;
- a Central de Relacionamento (0800), o WhatsApp, o e-mail e as redes sociais oficiais;
- a contratação e a gestão de pacotes de benefícios individuais, familiares e empresariais, inclusive por corretores e parceiros comerciais;
- os serviços de telemedicina, parceiros e descontos em farmácias.

Ao contratar um pacote de benefícios, criar uma conta ou usar qualquer um desses canais, você declara ter lido esta política. Os tratamentos que dependem de consentimento só acontecem depois que você o concede, e você pode revogá-lo a qualquer momento.

2. Quem é responsável pelos seus dados

Controladora. A Hocta Desenvolvimento de Sistemas Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 49.400.813/0001-68, com sede na Av. Rodrigo Otávio, 4455, Box 25, 1º andar, Japim, Manaus/AM, CEP 69077-000, desenvolve, hospeda e opera o aplicativo e os sistemas da CARTÃO CUIDA BEM, tratando os dados em nome da controladora e conforme suas instruções.

Operadora. A **MEDITUDO LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 60.353.755/0001-00, com sede na rua Martinésia, nº 113, sala 01, 3º andar, Centro, Uberlândia/MG, CEP 38.400-109, é a operadora, ou seja, a empresa que decide como e por que eles são tratados.

Encarregado pelo tratamento de dados (DPO). O canal de comunicação com o encarregado é o e-mail dpo@intuix.com.br ou o telefone/WhatsApp (11) 5547-7791.

3. Dados que coletamos e para que usamos

Coletamos apenas os dados necessários para prestar nossos serviços. Abaixo descrevemos cada tipo de dado, como ele chega até nós, para que é usado e a base legal da LGPD que autoriza o tratamento.

3.1. Dados cadastrais e de contratação

Nome completo, CPF, data de nascimento, gênero, e-mail, celular, endereço e número da carteirinha, seus e de seus dependentes. Esses dados são informados por você no cadastro, na proposta de contratação, por corretores ou pela empresa contratante, no caso de pacotes de benefícios empresariais. Usamos esses dados para formalizar e manter o contrato, criar sua conta no app, identificar você e seus dependentes, confirmar seu direito aos serviços e enviar avisos sobre o pacote de benefícios.

Base legal: execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7º, V).

3.2. Dados de saúde

Queixas e sintomas relatados, informações registradas durante a teleconsulta, prescrições, atestados, pedidos de exame e histórico de atendimentos. Esses dados são informados por você e registrados pelo profissional de saúde durante o atendimento. Usamos esses dados exclusivamente para realizar o atendimento, emitir documentos clínicos e manter o prontuário. Por serem dados sensíveis, contam com proteção reforçada.

Base legal: tutela da saúde em procedimento realizado por profissional de saúde (art. 11, II, “f”) e cumprimento de obrigação legal de guarda de prontuário (art. 11, II, “a”).

3.3. Áudio e vídeo da teleconsulta

Sua imagem e sua voz são captadas pela câmera e pelo microfone do aparelho somente durante a consulta e com sua permissão.

Base legal: tutela da saúde (art. 11, II, “f”).

3.4. Dados de pagamento

Dados do cartão e histórico de cobranças, informados por você para pagar mensalidades e serviços. O número do cartão é processado diretamente pelo intermediador de pagamento e não fica armazenado em nossos servidores.

Base legal: execução de contrato (art. 7º, V).

3.5. Atendimento

Quando você fala com a Central de Relacionamento, o WhatsApp, o e-mail ou as redes sociais, registramos seus dados de identificação, o conteúdo da conversa e o número de protocolo. Usamos esses dados para responder suas solicitações, comprovar o atendimento e melhorá-lo.

Base legal: execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse (art. 7º, IX).

3.6. Formulários do site

Nos formulários de contato, cotação e contratação coletamos nome, e-mail, celular, cidade, pacote de benefícios de interesse e a mensagem enviada, para responder seu pedido, enviar propostas e fazer a contratação.

Base legal: procedimentos preliminares ao contrato (art. 7º, V).

3.7. Localização

No app, com sua permissão e somente enquanto ele estiver em uso, podemos usar a localização do aparelho para mostrar farmácias e prestadores credenciados próximos.

Base legal: consentimento (art. 7º, I), que você pode revogar nas configurações do aparelho.

3.8. Dados do dispositivo, de navegação e de uso

Modelo, fabricante e sistema operacional do aparelho, identificadores do dispositivo, endereço IP, data e hora de acesso, páginas e telas acessadas, registros de erro e token de notificações. Esses dados são coletados automaticamente no app e no site. Usamos esses dados para manter os serviços funcionando, corrigir falhas, enviar notificações, prevenir fraudes e proteger sua conta.

Base legal: legítimo interesse (art. 7º, IX), execução de contrato (art. 7º, V) e cumprimento do Marco Civil da Internet (art. 7º, II).

3.9. Marketing e publicidade

Com seu consentimento, usamos seu e-mail e telefone, em formato criptografado (hash), e suas interações com campanhas para enviar ofertas e medir anúncios.

Base legal: consentimento (art. 7º, I), que você pode recusar ou revogar a qualquer momento sem prejuízo do seu plano.

3.10. O que nunca fazemos

Não vendemos, alugamos ou emprestamos seus dados. Não usamos dados de saúde para publicidade e não os compartilhamos com anunciantes. Se você optar por não fornecer algum dado ou negar uma permissão, parte das funções pode ficar indisponível; por exemplo, sem câmera e microfone não é possível fazer a teleconsulta por vídeo.

4. Permissões do aplicativo

O app CARTÃO CUIDA BEM só pede uma permissão quando você usa a função que depende dela, e você pode revogá-la a qualquer momento nas configurações do aparelho. As permissões que podem ser solicitadas são:

Câmera: vídeo da teleconsulta;

Microfone: áudio da teleconsulta;

Localização: encontrar farmácias e prestadores credenciados próximos;

Notificações: avisos sobre consultas, documentos e comunicados do plano.

5. Cookies e tecnologias semelhantes

No site cartaocuidabem.com.br usamos cookies essenciais, sempre ativos porque o site não funciona sem eles, e cookies de análise e de publicidade, que só são ativados com seu consentimento pelo banner “Configurações de Privacidade”. Você pode mudar sua escolha a qualquer momento pelo mesmo banner ou pelas configurações do navegador.

O app não usa cookies de navegador, mas usa ferramentas técnicas de estatística, notificações e relatórios de erro, descritas na seção 6.

6. Com quem compartilhamos seus dados

Compartilhamos dados somente quando necessário para as finalidades descritas nesta política e sempre com empresas obrigadas por contrato a mantê-los em sigilo e protegidos. Os destinatários são:

- Hocta Desenvolvimento de Sistemas Ltda., operadora que desenvolve, hospeda e dá suporte ao app e aos sistemas do CARTÃO CUIDA BEM.
- Profissionais e empresas de telemedicina, que recebem seus dados cadastrais e de saúde para realizar o atendimento.
- Parceiros e farmácias parceiras, que recebem nome, CPF e número da carteirinha para validar seu direito ao atendimento ou desconto.
- Empresa contratante do pacote, no caso de pacotes empresariais, que recebe dados cadastrais e a situação do vínculo, nunca dados de saúde.
- Corretores e parceiros comerciais que intermediaram sua contratação.
- Intermediadores de pagamento e empresas de cobrança, para processar e cobrar pagamentos.
- Fornecedores de tecnologia e atendimento, como hospedagem em nuvem, envio de e-mails e notificações, WhatsApp Business, telefonia, sistema de atendimento e ferramentas de estatística e relatório de erros.
- Plataformas de publicidade, como Google e Meta, somente com seu consentimento, que recebem e-mail e telefone em formato criptografado (hash) para medir e personalizar campanhas.
- Escritórios de contabilidade e advocacia contratados pelo CARTÃO CUIDA BEM.
- Autoridades públicas e o Poder Judiciário, quando exigido por lei, regulação ou ordem judicial.

Sempre que possível, anonimizamos os dados antes de compartilhá-los.

7. Transferência internacional

Alguns fornecedores, como Google e Meta, podem armazenar ou processar dados em servidores fora do Brasil. Nesses casos, a transferência segue o art. 33 da LGPD e é feita apenas para fornecedores que ofereçam nível adequado de proteção, com garantias contratuais.

8. Por quanto tempo guardamos os dados

Guardamos os dados apenas pelo tempo necessário para cada finalidade ou pelo prazo exigido por lei. Depois disso, eles são excluídos ou anonimizados.

Dados cadastrais e da conta: enquanto o plano ou a conta estiver ativo; após o pedido de exclusão, são excluídos ou anonimizados, salvo as exceções abaixo.

Prontuário e documentos clínicos: no mínimo 20 anos, conforme a Lei nº 13.787/2018 e as normas do Conselho Federal de Medicina.

Dados fiscais e de pagamento: 5 anos, conforme a legislação tributária.

Registros de acesso ao app e ao site (IP, data e hora): 6 meses, conforme o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Registros de atendimento: pelo tempo necessário para comprovação do atendimento e defesa de direitos.

Dados de contato recebidos por formulários, sem contratação: pelo tempo necessário para responder sua solicitação.

Dados de marketing: até você revogar o consentimento.

9. Como excluir sua conta e seus dados

Você pode pedir a exclusão da sua conta e dos seus dados a qualquer momento, sem custo, de uma destas formas:

Pelo app: use a opção de exclusão de conta disponível no aplicativo.

Pela internet, sem o app: envie um e-mail para dpo@intuix.com.br ou o telefone/WhatsApp (11) 5547-7791, informando o CPF do titular.

Confirmamos sua identidade antes de excluir e concluímos o pedido em até 15 dias. São apagados os dados cadastrais, os dados de dependentes vinculados, as preferências, a localização, o token de notificações e os dados de marketing. Ficam guardados apenas pelos prazos legais da seção 8, sem uso para outras finalidades, o prontuário, os documentos clínicos, os dados fiscais e os registros de acesso.

A exclusão da conta no app não cancela automaticamente o plano: o cancelamento segue as regras do seu contrato.

10. Como protegemos seus dados

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acesso não autorizado, perda ou vazamento, entre elas:

- criptografia dos dados em trânsito (HTTPS/TLS) e em repouso;
- acesso restrito por perfil, com autenticação e registro de quem acessou;
- contratos de sigilo com funcionários e fornecedores;
- monitoramento de segurança, cópias de segurança e plano de resposta a incidentes.

Nenhum sistema é totalmente seguro. Se ocorrer um incidente que possa gerar risco ou dano relevante, comunicaremos você e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme o art. 48 da LGPD.

11. Seus direitos

Conforme o art. 18 da LGPD, você pode, a qualquer momento e sem custo:

- confirmar se tratamos seus dados e ter acesso a eles;
- corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- pedir a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- pedir a portabilidade dos seus dados a outro fornecedor;
- pedir a eliminação dos dados tratados com base no consentimento;
- saber com quais empresas e órgãos compartilhamos seus dados;
- ser informado sobre a possibilidade de não dar consentimento e suas consequências;
- revogar o consentimento;
- pedir a revisão de decisões tomadas apenas por meios automatizados.

Para exercer qualquer um desses direitos, fale com o encarregado pelo e-mail dpo@intuix.com.br ou o telefone/WhatsApp (11) 5547-7791. Respondemos em até 15 dias. Você também pode apresentar reclamação à ANPD pelo site gov.br/anpd.

12. Crianças e adolescentes

A contratação de planos e o uso do app e do site são destinados a maiores de 18 anos. Dados de dependentes menores de idade são cadastrados pelo titular do plano, que deve ser pai, mãe

ou responsável legal, e são usados somente para prestar o atendimento de saúde, sempre no melhor interesse da criança ou do adolescente, conforme o art. 14 da LGPD.

13. Alterações desta política

Podemos atualizar esta política para refletir mudanças nos nossos serviços ou na legislação. A data da última atualização aparece ao final desta página. Mudanças relevantes serão comunicadas no app, no site ou por e-mail antes de entrarem em vigor e, quando necessário, pediremos novo consentimento.

14. Contato

Para dúvidas, solicitações ou reclamações sobre privacidade:

dpo@intuix.com.br ou o telefone/WhatsApp (11) 5547-7791.

15. Foro

Fica eleito o foro da Comarca de Uberlândia/MG para resolver questões relacionadas a esta política, ressalvado o seu direito de optar pelo foro do seu domicílio nas relações de consumo.
Criação: 06/11/2026