

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Cartão Quero Saúde

Versão 1.0 — Março de 2026

SUMÁRIO EXECUTIVO

Esta Política de Privacidade descreve como o Cartão Quero Saúde coleta, utiliza, armazena e protege seus dados pessoais, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Nosso compromisso é garantir transparência, segurança e respeito aos seus direitos sobre suas informações.

Coletamos apenas os dados essenciais para prestar nossos benefícios de saúde, como nome, CPF, contato, endereço e informações de saúde quando necessário. Seus dados são utilizados exclusivamente para executar o contrato, oferecer os benefícios contratados e cumprir obrigações legais. Você tem direito a acessar, corrigir, excluir e solicitar a portabilidade de seus dados a qualquer momento.

Esta política se aplica ao site <https://querosaude.com.br/>, ao Aplicativo móvel (iOS/Android), ao atendimento via chatbot, ao WhatsApp Business e a todos os canais de relacionamento do Cartão Quero Saúde.

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR DE DADOS

Razão Social: CARTÃO DE BENEFÍCIOS MS LTDA

CNPJ: 59.244.971/0001-20

Endereço: Rua Princesa Izabel, nº 390, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, CEP 79.002-510

Site: <https://querosaude.com.br/>

Contato para Privacidade: privacidade@cartaoquerosaude.com.br | (67) 99690-0904

O Cartão Quero Saúde é o controlador dos dados pessoais coletados e tratados, responsável por definir as finalidades e meios do tratamento de dados, em conformidade com a LGPD.

2. DADOS PESSOAIS COLETADOS

Coletamos as seguintes categorias de dados pessoais para prestar nossos benefícios de saúde:

Categoria	Dados	Finalidade
Identificação	Nome completo, CPF, data de nascimento	Cadastro e identificação
Contato	E-mail, telefone, endereço completo	Comunicação
Financeiros	Dados de pagamento (processados por gateway terceirizado)	Cobrança das mensalidades

Dados Sensíveis	Informações de saúde (apenas quando necessário para prestação dos benefícios)	Prestação dos benefícios de telemedicina, consulta presencial e reembolsos
Dependentes	Nome, CPF, data de nascimento, grau de parentesco, e-mail	Inclusão no cartão e prestação de benefícios
Pets	Nome do pet, raça (até 3 animais)	Prestação do benefício de telemedicina veterinária
Navegação	Cookies, endereço IP, tipo de navegador, páginas visitadas Dados coletados pelo App (dispositivo, versão do app, sistema operacional, uso de funcionalidades)	Melhorar experiência e análise de uso do site Melhorar experiência e análise de uso do aplicativo

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS

Utilizamos seus dados pessoais exclusivamente para as seguintes finalidades:

- **Execução do Contrato:** Cadastro, ativação do cartão, prestação dos benefícios de saúde contratados (telemedicina humana, telemedicina pet, Rede Médica Quero Saúde (consulta médica presencial e reembolso de exames), reembolso de medicamentos e Seguro de Vida: Morte Natural e Acidental, Auxílio Funeral Familiar, Invalidez Permanente por Acidente e Reembolso de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas)
- **Comunicação:** Envio de informações sobre seus benefícios, atualizações de serviços, confirmações de adesão, comunicações administrativas
- **Cobrança e Pagamento:** Processamento de mensalidades, gestão de inadimplência
- **Cumprimento de Obrigações Legais:** Atendimento a exigências fiscais, contábeis, regulatórias e judiciais
- **Melhoria dos Serviços:** Análise de uso do site, otimização da experiência do usuário, pesquisas de satisfação e otimização da experiência no aplicativo
- **Exercício de Direitos:** Defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais

4. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO

O tratamento de seus dados pessoais está fundamentado nas seguintes bases legais previstas na LGPD:

- **Execução de Contrato (art. 7º, V da LGPD):** Tratamento necessário para executar o contrato de adesão ao Cartão Quero Saúde e prestar os benefícios contratados

- **Cumprimento de Obrigação Legal (art. 7º, II da LGPD):** Atendimento a exigências de órgãos reguladores, fiscais e judiciais
- **Legítimo Interesse (art. 7º, IX da LGPD):** Análise de uso do site, prevenção a fraudes, melhoria dos serviços, desde que respeitados seus direitos e liberdades
- **Exercício Regular de Direitos (art. 7º, VI da LGPD):** Defesa em processos judiciais ou administrativos
- **Consentimento (art. 7º, I da LGPD):** Envio de comunicações de marketing, ofertas de benefícios, novidades sobre os serviços do Cartão Quero Saúde e pesquisas de satisfação, quando você nos autoriza expressamente. Você pode revogar esse consentimento a qualquer momento, sem qualquer ônus, por meio dos nossos canais de atendimento ou pelo link de descadastramento presente em cada comunicação.
- **Tutela da Saúde (art. 11, II, f da LGPD):** Tratamento de dados sensíveis de saúde necessário para a prestação dos benefícios de telemedicina e reembolsos

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Seus dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros operadores de dados, nas seguintes situações:

5.1 Parceiros Prestadores de Serviços

Compartilhamos seus dados com empresas parceiras que atuam como operadores de dados, limitadamente ao necessário para a prestação dos benefícios:

- **Prestadores de Telemedicina:** Para atendimento via telemedicina humana e veterinária
- **Seguradora:** MBM Seguradora S.A., para gestão do Seguro de Vida: Morte Natural e Acidental, Auxílio Funeral Familiar, Invalidez Permanente por Acidente e Reembolso de Despesas Médicas, Hospitalares e Odontológicas
- **Corretora de Seguros:** TECSEG Corretora de Seguros, para intermediação dos serviços de seguro e assistências não securitárias

5.2 Prestadores de Serviços Técnicos

Compartilhamos dados com empresas que fornecem infraestrutura tecnológica e operacional:

- **Gateway de Pagamento:** Para processamento de cobranças e gestão financeira
- **Hospedagem e TI:** Servidor Locaweb para armazenamento seguro de dados
- **Ferramentas de Comunicação:** Plataforma de e-mail marketing, chatbot (Tarifando), WhatsApp Business
- **Análise de Dados:** Cookies analíticos e pixels de rastreamento para otimização do site
- **Plataforma de desenvolvimento do app:** Para hospedagem e funcionamento do aplicativo móvel
- **Serviços de push notification:** Para envio de notificações sobre benefícios, lembretes e comunicações importantes
- **Analytics do app:** Para análise de uso do aplicativo e melhoria da experiência do usuário

5.3 Órgãos Públicos e Autoridades

Podemos compartilhar seus dados com autoridades públicas quando exigido por lei, ordem judicial, requisição de órgãos reguladores ou fiscais.

5.4 Transferência Internacional de Dados

Algumas das ferramentas tecnológicas que utilizamos para análise de tráfego e mensuração de campanhas — como Meta Pixel (Meta Platforms, Inc.) e Google Ads (Google LLC) — são operadas por empresas sediadas nos Estados Unidos da América, o que pode implicar o envio de dados de navegação (endereço IP, páginas visitadas, origem do acesso) a servidores localizados fora do Brasil, configurando transferência internacional de dados nos termos do art. 33 da LGPD.

Adotamos as seguintes salvaguardas para essa transferência:

- As ferramentas mencionadas estão sujeitas a cláusulas contratuais e políticas de privacidade próprias, que aderem ao Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR) e ao EU-U.S. Data Privacy Framework, oferecendo nível de proteção compatível com as exigências da LGPD (art. 33, II);
- Os dados transferidos limitam-se a dados de navegação de natureza analítica. Nenhum dado de identificação direta (nome, CPF, dados de saúde) é transmitido a essas plataformas;
- Você pode recusar o uso de cookies analíticos e de rastreamento por meio das configurações de cookies do nosso site, impedindo a transferência de dados de navegação a essas plataformas.

Para demais parceiros operacionais (MBM Seguradora S.A., TECSEG Corretora de Seguros, Locaweb), todos os dados são armazenados e processados exclusivamente em território nacional.

6. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

Nosso site utiliza cookies e tecnologias similares para melhorar sua experiência de navegação e analisar o uso do site.

6.1 O que são Cookies

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no seu navegador quando você visita um site. Eles permitem que o site reconheça seu dispositivo e lembre suas preferências.

6.2 Tipos de Cookies Utilizados

- **Cookies Essenciais:** Necessários para o funcionamento básico do site (login, navegação, acesso à conta)
- **Cookies Analíticos:** Coletam informações anônimas sobre como você usa o site (páginas visitadas, tempo de permanência, origem do acesso)
- **Pixels de Rastreamento:** Ferramentas de redes sociais e anúncios (Meta Pixel, Google Ads) para medir efetividade de campanhas

6.3 Gerenciamento de Cookies

Você pode gerenciar ou desabilitar cookies através das configurações do seu navegador. Atenção: desabilitar cookies essenciais pode afetar o funcionamento do site.

6.4 Dados Coletados pelo Aplicativo Móvel

O aplicativo móvel do Cartão Quero Saúde coleta informações técnicas e de uso para garantir seu funcionamento adequado e melhorar sua experiência:

- **Identificadores de Dispositivo:** ID único do dispositivo, modelo do aparelho, sistema operacional e versão
- **Dados de Uso do Aplicativo:** Funcionalidades acessadas, tempo de uso, páginas/telas visitadas, frequência de acesso
- **Dados de Autenticação:** Tokens de acesso para manter sua sessão ativa e segura
- **Armazenamento Local (Cache):** Informações temporárias armazenadas no dispositivo para melhorar o desempenho do aplicativo
- **Permissões do Dispositivo:** Câmera (para envio de documentos), notificações push, armazenamento (para salvar arquivos)

Você pode gerenciar as permissões do aplicativo através das configurações do seu dispositivo. A desativação de algumas permissões pode limitar funcionalidades do aplicativo.

7. SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS DADOS

Implementamos medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger seus dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração ou comunicação indevida.

7.1 Medidas de Segurança Técnicas

- **Criptografia:** Certificado SSL/TLS para comunicação segura no site.
- **Backups:** Realização de backups diários com armazenamento seguro em nuvem
- **Controle de Acesso:** Autenticação e controle de perfis de usuário para acesso ao sistema e aos dados
- **Infraestrutura:** Servidor Locaweb com certificações de segurança

7.2 Medidas Administrativas

- Treinamento da equipe sobre boas práticas de proteção de dados
- Políticas internas de segurança da informação
- Restrição de acesso aos dados apenas a colaboradores autorizados
- Contratos de confidencialidade com prestadores de serviços

7.3 Medidas de Segurança do Aplicativo Móvel

- **Autenticação Segura:** Login com senha e opção de autenticação biométrica (impressão digital ou reconhecimento facial) quando disponível no dispositivo
- **Armazenamento Local Criptografado:** Dados sensíveis armazenados no dispositivo são criptografados para proteção contra acessos não autorizados
- **Comunicação Segura:** Todas as comunicações entre o aplicativo e nossos servidores utilizam protocolo HTTPS com criptografia SSL/TLS
- **Tokens de Sessão:** Uso de tokens temporários para manter sessões ativas, com expiração automática após período de inatividade
- **Atualizações de Segurança:** Lançamento periódico de atualizações do aplicativo com correções de segurança e melhorias

- **Controle de Permissões:** Solicitação de permissões do dispositivo apenas quando necessário para funcionalidades específicas
- **Logout Automático:** Encerramento automático da sessão após período prolongado de inatividade

7.4 Incidentes de Segurança

Comunicaremos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no prazo de 3 (três) dias úteis após a ciência do incidente, conforme Resolução CD/ANPD nº 4/2023, e notificaremos os titulares afetados assim que tecnicamente possível.

8. PERÍODO DE RETENÇÃO DOS DADOS

Mantemos seus dados pessoais armazenados apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados ou conforme exigido por lei.

- **Durante a Vigência do Contrato:** Enquanto você for titular ativo do Cartão Quero Saúde
- **Após o Cancelamento:** Seus dados serão mantidos por 5 (cinco) anos após o cancelamento do contrato, conforme exigências legais de natureza fiscal, contábil e regulatória
- **Dados Financeiros:** Mantidos pelo prazo legal de prescrição de obrigações fiscais, tributárias e regulatórias (5 a 10 anos)
- **Dados de Navegação (Cookies):** Geralmente por até 24 meses, podendo variar conforme a ferramenta utilizada

Após os prazos acima, seus dados serão eliminados de nossas bases, salvo se houver necessidade de conservação para cumprimento de obrigação legal, exercício de direitos em processo judicial ou prevenção a fraudes.

9. SEUS DIREITOS COMO TITULAR DOS DADOS

A LGPD garante a você uma série de direitos sobre seus dados pessoais. Você pode exercer esses direitos a qualquer momento, gratuitamente, através dos nossos canais de atendimento.

Direito	Descrição
Confirmação de Tratamento	Confirmar se tratamos seus dados pessoais
Acesso aos Dados	Acessar seus dados pessoais que tratamos
Correção de Dados	Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados
Anonimização, Bloqueio ou Eliminação	Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD
Portabilidade dos Dados	Solicitar a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa

Eliminação de Dados Tratados com Consentimento	Solicitar a eliminação de dados tratados com seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação previstas em lei
Informação sobre Compartilhamento	Obter informações sobre com quem compartilhamos seus dados
Informação sobre Não Consentimento	Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências da negativa
Revogação do Consentimento	Revogar o consentimento fornecido a qualquer momento
Oposição ao Tratamento	Opor-se ao tratamento realizado com dispensa de consentimento, caso discorde da finalidade
Revisão de Decisões Automatizadas	Solicitar revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses
Petição à ANPD	Apresentar petição em relação aos seus dados pessoais perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando não atendido pelo controlador

9.1 Como Exercer Seus Direitos

Para exercer qualquer um dos direitos acima, entre em contato conosco através dos seguintes canais:

- **E-mail:** privacidade@cartaoquerosaude.com.br
- **Telefone:** (67) 99690-0904

Responderemos sua solicitação em até 15 (quinze) dias corridos. Em casos que demandem investigação mais detalhada, este prazo poderá ser prorrogado, com notificação prévia.

Caso sua solicitação não seja atendida dentro do prazo estabelecido, ou caso você discorde da resposta fornecida, você tem o direito de apresentar petição perante a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, conforme art. 18, §1º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Mais informações sobre como exercer esse direito estão disponíveis em www.gov.br/anpd.

10. ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS (DPO)

Todas as solicitações, dúvidas e exercício de direitos relacionados à proteção de dados devem ser encaminhados para:

E-mail: privacidade@cartaoquerosaude.com.br

Telefone: (67) 99690-0904

Nossa equipe está preparada para atendê-lo e garantir que seus direitos sejam respeitados.

11. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada periodicamente para refletir mudanças em nossas práticas de tratamento de dados, alterações na legislação ou melhorias em nossos serviços.

Sempre que houver alterações relevantes, notificaremos você através do e-mail cadastrado ou por meio de aviso destacado em nosso site. Recomendamos que você consulte esta política regularmente para se manter informado.

A versão atualizada entrará em vigor a partir da data de publicação indicada no topo deste documento.

12. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Esta Política de Privacidade é regida pela legislação brasileira, em especial pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Para dirimir controvérsias relacionadas ao tratamento de dados pessoais, fica eleito o foro do domicílio do titular, nos termos do art. 101, I do CDC, ou o foro da comarca de Campo Grande/MS, à escolha do titular.

13. CONTATO

Se você tiver dúvidas, preocupações ou sugestões sobre esta Política de Privacidade ou sobre o tratamento de seus dados pessoais, entre em contato conosco:

CARTÃO DE BENEFÍCIOS MS LTDA

CNPJ: 59.244.971/0001-20

Endereço: Rua Princesa Izabel, nº 390, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, CEP 79.002-510

E-mail de Privacidade: privacidade@cartaoquerosaude.com.br

Telefone: (67) 99690-0904

Site: <https://querosaude.com.br/>

Estamos à disposição para esclarecer suas dúvidas e garantir a proteção dos seus dados pessoais.

14. VERSÃO E HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data de Publicação	Descrição das Alterações
1.0	10/03/2026	Versão inicial da Política de Privacidade do Cartão Quero Saúde.

GLOSSÁRIO

Termos Técnicos de Proteção de Dados

Termo	Definição
Anonimização	Processo que torna impossível identificar uma pessoa a partir de seus dados, removendo qualquer informação que permita sua identificação direta ou indireta.
Base Legal	Fundamento legal que autoriza o tratamento de dados pessoais, conforme previsto na LGPD (exemplos: consentimento, execução de contrato, legítimo interesse).
Consentimento	Autorização expressa, livre e informada dada por você para o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade específica.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica que toma as decisões sobre o tratamento de dados pessoais. No caso do Cartão Quero Saúde, somos o controlador dos seus dados.
Cookies	Pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador quando você visita um site, usados para lembrar preferências e analisar o uso do site.
Dados Pessoais	Informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável (exemplos: nome, CPF, e-mail, telefone, endereço).
Dados Sensíveis	Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização religiosa, filosófica ou política, dados de saúde, vida sexual, genéticos ou biométricos.
DPO	Data Protection Officer, ou Encarregado de Proteção de Dados. Pessoa responsável por garantir o cumprimento da LGPD e atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares e a ANPD.
Legítimo Interesse	Base legal que permite o tratamento de dados quando necessário para atender interesses legítimos do controlador ou de terceiros, desde que não prevaleçam direitos e liberdades fundamentais do titular.
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Legislação brasileira que regula o tratamento de dados pessoais e garante direitos aos titulares.
Operador	Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, seguindo suas instruções.
Portabilidade	Direito do titular de solicitar a transferência de seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa.

Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Ou seja, você.
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento, eliminação, entre outras.

Termos do Setor de Saúde

Termo	Definição
Benefícios de Saúde	Serviços e assistências relacionados à saúde oferecidos pelo Cartão Quero Saúde, como telemedicina, rede médica e reembolsos.
Cartão de Benefícios	Produto que oferece acesso facilitado a uma rede de serviços de saúde com condições especiais, diferente de um plano de saúde tradicional.
Coparticipação	Valor fixo pago pelo titular ou dependente na utilização de determinado serviço. No Cartão Quero Saúde, consultas presenciais custam R\$ 50 (coparticipação).
Rede Médica Quero Saúde	Rede de profissionais de saúde, clínicas e hospitais parceiros que oferecem atendimento médico presencial aos titulares e dependentes do Cartão Quero Saúde com coparticipação de R\$ 50,00 e mais de 3.000 médicos e 7.000 pontos de atendimento em todo o Brasil.
Reembolso	Devolução parcial ou total de valores pagos por exames ou medicamentos, conforme limites estabelecidos no contrato.
Telemedicina	Atendimento médico realizado à distância, por meio de plataformas digitais, permitindo consultas online com profissionais de saúde.

Os benefícios descritos são prestados e cobertos pelas empresas parceiras. O Cartão Quero Saúde atua exclusivamente como intermediário.