

Aviso de Privacidade

Última atualização: 26/02/2026

Quem controla seus dados (Controlador): FUNASA SAÚDE – CNPJ 02.618.303/0001-06 – Situada na Avenida Presidente Epitácio Pessoa, 1250 - Sala 408 A 413, 509, 510 João Pessoa/PB – Cep: 58.040-904

Contato para privacidade / Encarregado (DPO): contato@funasasaude.com.br
José Alessandro Rocha de Carvalho e Silva.

1. Sobre este Aviso

Na **FUNASA Saúde**, a transparência é prioridade. Para honrar esse compromisso, disponibilizamos este **Aviso de Privacidade** para explicar, de forma simples, **como tratamos seus dados pessoais quando você usa o App Funasa Saúde**.

Este Aviso foi construído de acordo com os requisitos da **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** e serve para você entender:

- **quais dados** podem ser utilizados no app;
- **como** esses dados chegam até nós;
- **porque** precisamos deles;
- **com quem** podemos compartilhar;
- **por quanto tempo** mantemos; e
- **como você exerce seus direitos**.

Dado pessoal: toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como nome, RG, CPF, e-mail, endereço, dados de saúde etc.

LGPD: dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em meios físicos ou digitais, realizado por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, tendo como objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Quem é você neste Aviso:

- **Beneficiário/Associado (Titular e Dependente)** e **Visitante** (sem login).

Controlador (quem decide sobre o tratamento): FUNASA Saúde – CNPJ 02.618.303/0001-06 – Situada na Avenida Presidente Epitácio Pessoa, 1250 - Sala 408 A 413, 509, 510 João Pessoa/PB – Cep: 58.040-904

Encarregado (DPO) / Canal de privacidade: contato@funasasaude.com.br - José Alessandro Rocha de Carvalho e Silva.

2. Quem pode usar o app e quais são os perfis?

- **Associado:** titular e dependentes.
- **Titular:** vê seus dados e os dos **dependentes**.
- **Dependente:** vê **apenas** os próprios dados.
- **Visitante (sem login):** acessa área pública com **rede credenciada** e **conteúdos** e também pode entrar em contato com o time comercial através do chat.

3. Quais dados podemos coletar?

No App Funasa Saúde, podemos tratar **categorias de dados** como:

- **Identificação e vínculo:** Ex.: CPF (login) e data de nascimento para o primeiro acesso, informações de titular/dependente, status do vínculo.
- **Cadastro e contato:** Ex.: endereço, telefone e e-mail (especialmente quando há pedido de atualização cadastral).
- **Financeiros:** Ex.: boletos, informações de coparticipação, extratos e opções financeiras (quando disponíveis no app).
- **Utilização e serviços:** Ex.: declarações, extratos e informações necessárias para demonstrar o uso de serviços do plano/associação.
- **Autorizações e solicitações (podem envolver dados de saúde):** Ex.: informações do pedido de autorização, protocolo, status e anexos (guia, pedido, laudo), que podem conter **dados de saúde**.

- **Atendimento (chat):** Ex.: mensagens trocadas com atendente, assunto escolhido, protocolo de atendimento e histórico do atendimento.
- **Dispositivo e registros técnicos:** Ex.: IP, identificadores do dispositivo, tipo de plataforma e registros de falhas para segurança e estabilidade.
- **Localização (quando você usa rotas):** Ex.: uso pontual para abrir rota até um prestador no guia médico/rede credenciada (sem rastreamento contínuo).

4. Como conseguimos seus dados?

Podemos obter dados:

1. **Diretamente com você**, quando:
 - você faz **login/primeiro acesso**;
 - abre uma **solicitação** (autorização, atualização cadastral, opções financeiras, agendamento);
 - envia **anexos** (foto/PDF);
 - conversa com a FUNASA pelo **chat**.
2. **Automaticamente pelo uso do app**, quando:
 - o app registra **dados técnicos** do dispositivo e do funcionamento (ex.: IP, plataforma, logs) para segurança e melhoria.
 - Informamos que não realizamos a captura de dados, bem como não utilizamos quaisquer informações para fins de data analytics.
3. **Por integração com sistemas e fornecedores**, para viabilizar as funcionalidades:
 - integração com os sistemas internos da FUNASA que contém o cadastro e registros dos associados, para disponibilizar dados de cadastro, faturamento e autorizações no app.
4. **Quando você permite permissões do celular**, por exemplo:
 - câmera/galeria para anexar documentos;

- notificações para avisos de atualização;
- localização para rotas do guia médico (quando você usa).

5. E por que precisamos desses dados?

Usamos seus dados para as finalidades abaixo:

- **Acesso e segurança do app:** Para autenticar você, permitir primeiro acesso e reduzir riscos de uso indevido (ex.: controle de sessão).
- **Prestação de serviços no app:** Para disponibilizar funcionalidades como boletos, carteirinha, declarações, extratos, coparticipação e informações relacionadas.
- **Solicitações, protocolos e acompanhamento (Inbox):** Para registrar a solicitação, gerar protocolo, acompanhar status e manter histórico de atendimento.
- **Autorizações e análise de documentação:** Para receber guias/anexos, encaminhar para análise e retornar o resultado (isso pode envolver dados de saúde).
- **Atendimento ao usuário (chat humano):** Para triagem, fila, tratativa e registro do atendimento, com suporte ao histórico necessário para resolver sua demanda.
- **Comunicações operacionais:** Para enviar avisos sobre andamento de solicitações e eventos relevantes (por exemplo, notificações push; e-mail/SMS, se habilitados; WhatsApp citado como evolução futura).
- **Melhoria e estabilidade do app:** Para corrigir falhas, medir estabilidade e prevenir incidentes.

Usamos seus dados com base nas seguintes justificativas legais da LGPD:

- execução de contrato/procedimentos para prestar o serviço;
- cumprimento de obrigação legal/regulatória, quando aplicável;
- legítimo interesse (ex.: segurança do app e prevenção a fraudes);

- consentimento para permissões do celular e comunicações opcionais (quando houver).

6. E com quem seus dados pessoais podem ser compartilhados?

De forma geral, seus dados serão acessados apenas por pessoas autorizadas da equipe FUNASA e com necessidade de uso:

De forma excepcional, podemos compartilhar com:

- **Fornecedores e prestadores de serviço** que apoiam a operação do app e integrações (provedores que suportem autenticação, hospedagem, push, atendimento etc.)
- **Autoridades e órgãos públicos**, quando necessário para:
 - cumprir obrigação legal/regulatória;
 - responder ordens e requisições válidas;
 - exercer ou defender direitos (judicial/administrativo).

7. Sou visitante no App e não associado. O chat pode pedir alguma informação minha?

Sim, caso você deseje falar com algum atendente do time comercial via chat do app, podem ser solicitadas algumas informações para a fase de contratação do plano, como **nome, endereço, idade, se já possui algum plano de saúde** etc.

8. Por quanto tempo mantemos seus dados pessoais?

Guardamos dados pelo tempo necessário para:

- prestar os serviços do app e atender solicitações;
- cumprir obrigações legais e regulatórias;
- manter segurança e registro de atendimentos/protocolos.

O ato de **desinstalar o app não apaga** os dados do cadastro, uma vez que o app funciona como facilitador da rotina administrativa-financeira da FUNASA, para apoio ao associado, de forma que os dados permanecem nos sistemas internos para permitir que a FUNASA cumpra o contrato com o associado.

9. Como tratam dados de dependentes menores de idade?

O App Funasa Saúde permite que o **titular** acesse informações de seus **dependentes**, o que pode incluir **menores de idade**, de acordo com as regras de vínculo familiar/beneficiário.

Na prática, isso significa:

- **Quem vê o quê:** o **titular** pode visualizar dados e serviços dos dependentes; o **dependente** vê apenas os próprios dados.
- **Para que usamos dados do menor:** para **prestar os serviços do plano/associação**, permitir solicitações (por exemplo, autorizações), emitir declarações/extratos e dar suporte ao atendimento.
- **Minimização:** buscamos usar **apenas os dados necessários** para a finalidade do serviço, com acesso restrito a pessoas autorizadas.
- **Responsabilidade do titular:** o titular deve usar o app com cuidado ao acessar informações dos dependentes, preservando a privacidade dentro do grupo familiar (por exemplo, evitando compartilhar senha ou deixar o app aberto em celular de terceiros).

10. Como protegemos os seus dados pessoais?

A FUNASA adota medidas **organizacionais, técnicas e físicas** para **assegurar** a proteção dos dados contra perda, uso indevido, acesso não autorizado e outras situações indevidas, como: controle de acesso, registros, gestão de fornecedores, e boas práticas de segurança.

Dica importante para você: mantenha sua senha em sigilo, proteja seu celular e atualize o app quando houver nova versão.

11. Meus dados vão para fora do Brasil?

Garantimos que não ocorre o envio ou processamento de dados para fora do território brasileiro, mantendo a operação integralmente nacional.

12. Quais são meus direitos pela LGPD?

- **Saber** se nós tratamos seus dados pessoais e quais.

- **Corrigir** dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimizar, bloquear ou eliminar** dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.
- **Pedir** a revisão de decisões unicamente automatizadas.
- **Eliminar** dados tratados com o seu consentimento.
- **Saber** com quem compartilhamos seus dados.
- **Negar** seu consentimento ou revogá-lo a qualquer momento.

Como exercer seus direitos:

Você pode entrar em contato com o **Encarregado/DPO** pelo canal: JOSE ALESSANDRO ROCHA DE CARVALHO E SILVA – email: contato@funasasaude.com.br.

Para sua segurança, podemos pedir informações adicionais para confirmar sua identidade.

Usamos medidas técnicas e administrativas para **assegurar** a proteção dos dados contra acesso não autorizado e situações acidentais/ilícitas (ex.: controles de acesso, gestão de fornecedores e rotinas de segurança).

O que você pode fazer: não compartilhe sua senha, mantenha o celular protegido e atualize o app.

13. Contato, suporte e atendimento

Canais oficiais para suporte e atendimento: contato@funasasaude.com.br
Horário de atendimento: segunda a sexta – 08:00 às 17:00