

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Última atualização: 26 de julho de 2026. Esta política se aplica ao site somosnorah.com.br, ao aplicativo NORAH e à Área do Cliente.

A sua privacidade é importante para a NORAH. Esta Política de Privacidade explica, de forma direta, quais dados pessoais coletamos, por que coletamos, com quem compartilhamos, por quanto tempo guardamos e como você exerce os seus direitos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados LGPD) e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

Leia também os nossos [Termos de Uso](#), que regem a utilização dos serviços.

1. Quem trata os seus dados

O controlador dos dados é **URUS LTDA**, CNPJ **29.502.654/0001-03**, com sede na Rua Gilmar Pollheim, 90, Lageado Baixo, Guabiruba/SC, CEP 88360-000, denominada "NORAH" ou "nós".

Quem publica o aplicativo. O aplicativo Norah é publicado e distribuído nas lojas (App Store e Google Play) pela própria **URUS LTDA**, que também é a controladora dos dados pessoais tratados no aplicativo. Para qualquer solicitação sobre os seus dados, o canal é o indicado abaixo, independentemente de por onde você baixou o aplicativo.

Nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) pode ser contatado em contato@somosnorah.com.br.

2. Dados que coletamos

Coletamos apenas o necessário para prestar o serviço. Os dados vêm de você, do seu titular (quando você é dependente), da sua empresa (no plano Business) e do próprio uso da plataforma.

- **Identificação e contato:** nome completo, CPF, data de nascimento, sexo, e-mail, telefone/WhatsApp e endereço.
- **Dados de dependentes:** os mesmos dados acima, fornecidos pelo titular ao incluir a pessoa no plano.
- **Dados de acesso:** senha (armazenada de forma cifrada, jamais em texto puro), tokens de sessão e registros de login.
- **Dados de pagamento:** plano contratado, situação da assinatura, faturas, datas e identificadores da transação. **Não armazenamos o número completo do cartão nem o código de segurança** esses dados vão direto para a instituição de pagamento.
- **Dados de saúde:** registro de que houve solicitação e realização de atendimento, data, tipo e situação. Dados de saúde são **dados pessoais sensíveis** e recebem proteção reforçada.

- **Dados de navegação:** endereço IP, dispositivo, navegador, páginas acessadas e cookies, conforme a seção específica abaixo.
- **Comunicações:** mensagens trocadas com o nosso atendimento e registros de consentimento (data, hora, IP e versão do termo aceito).

O que a NORAH não vê: o conteúdo clínico do seu atendimento sintomas relatados, diagnóstico, prescrição e prontuário é registrado e guardado pela operadora médica responsável, sob sigilo profissional. Nos nossos sistemas ficam apenas referências (identificadores e datas) necessárias para organizar o seu histórico e o faturamento.

3. Por que tratamos e com qual base legal

- **Executar o contrato** (art. 7º, V) criar e manter a sua conta, liberar o acesso à telemedicina, emitir a carteirinha, incluir dependentes e prestar suporte.
- **Cumprir obrigações legais e regulatórias** (art. 7º, II) obrigações fiscais, contábeis e de guarda de registros de acesso exigidas pelo Marco Civil.
- **Tutela da saúde** (art. 11, II, "f") base específica para os dados de saúde, tratados por profissionais e serviços de saúde no âmbito do atendimento.
- **Legítimo interesse** (art. 7º, IX) prevenção a fraude, segurança da plataforma e melhoria dos serviços, sempre com avaliação de impacto sobre os seus direitos.
- **Consentimento** (art. 7º, I) comunicações de marketing e cookies não essenciais, que você pode revogar a qualquer momento.
- **Exercício regular de direitos** (art. 7º, VI) defesa em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

4. Com quem compartilhamos

Não vendemos os seus dados. Compartilhamos apenas o indispensável, com quem precisa para o serviço funcionar:

- **Operadora de telemedicina parceira** recebe os dados de cadastro necessários para criar a sua vida no sistema dela e realizar o atendimento.
- **Seguradoras e assistências parceiras** recebem os dados necessários à emissão e à regulação dos benefícios contratados.
- **Instituição de pagamento** processa cobranças e recebe os dados exigidos para a transação.
- **Provedores de tecnologia** hospedagem, envio de e-mail e mensagens, monitoramento e backup, sempre sob contrato e com obrigação de confidencialidade.
- **Autoridades públicas** mediante ordem judicial ou requisição legal legítima.
- **Sua empresa**, no plano Business apenas quem está ativo e situação cadastral, nunca informação clínica.

O titular do plano vê os dados cadastrais dos dependentes que incluiu, mas não tem acesso ao conteúdo clínico dos atendimentos deles.

5. Transferência internacional

Alguns provedores de tecnologia podem processar dados fora do Brasil. Nesses casos, exigimos garantias contratuais de proteção compatíveis com a LGPD, nos termos dos arts. 33 a 36.

6. Cookies

Usamos cookies e tecnologias semelhantes para manter a sua sessão, lembrar preferências e medir o uso do site. Cookies essenciais são necessários ao funcionamento e não podem ser desativados; os demais dependem do seu consentimento. Você pode bloquear ou apagar cookies nas configurações do navegador parte das funcionalidades pode deixar de funcionar.

7. Por quanto tempo guardamos

- **Dados cadastrais:** enquanto durar a relação e, depois do encerramento, pelo prazo necessário para cumprir obrigações legais e defender direitos.
- **Dados fiscais e financeiros:** pelo prazo exigido pela legislação tributária.
- **Registros de acesso:** no mínimo 6 meses, conforme o Marco Civil da Internet.
- **Registros de atendimento clínico:** guardados pela operadora médica, pelos prazos da legislação sanitária e das normas do Conselho Federal de Medicina.
- **Consentimentos:** enquanto forem prova da manifestação de vontade.

Encerrados os prazos e as bases legais, os dados são eliminados ou anonimizados de forma segura.

8. Como protegemos

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os seus dados: tráfego cifrado (HTTPS), senhas armazenadas com algoritmo de hash, controle de acesso por perfil, registro de operações, backup diário com teste periódico de restauração e monitoramento contínuo dos sistemas.

Nenhum sistema é infalível. Em caso de incidente de segurança com risco relevante aos seus direitos, comunicaremos você e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme o art. 48 da LGPD.

9. Os seus direitos

A LGPD garante a você, a qualquer momento e gratuitamente:

- confirmação da existência de tratamento e **acesso** aos seus dados;
- **correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
- **portabilidade** a outro fornecedor, mediante requisição expressa;
- **eliminação** dos dados tratados com base no consentimento;

- informação sobre **com quem compartilhamos** os seus dados;
- **revogação do consentimento** e oposição a tratamento feito com base em legítimo interesse;
- informação sobre a **possibilidade de não consentir** e as consequências disso.

Para exercer qualquer desses direitos, escreva para contato@somosnorah.com.br. Podemos pedir informações adicionais para confirmar a sua identidade é uma proteção contra pedidos feitos por terceiros. Respondemos no menor prazo possível, observados os limites legais.

Você também pode exportar os seus dados e cancelar a assinatura diretamente pela Área do Cliente em dashboard.somosnorah.com.br.

Exclusão da conta e dos dados. Você pode apagar a sua conta e os seus dados a qualquer momento, sem custo: no aplicativo, em **Perfil › Zona de risco › Excluir minha conta**, ou na Área do Cliente. Quem não tem o aplicativo instalado pode pedir a exclusão por e-mail. A exclusão cancela a assinatura, desativa o seu cadastro na operadora médica e remove os seus dados cadastrais e os dos seus dependentes, permanecendo apenas o que a lei obriga a guardar, conforme o item 7 acima. O passo a passo completo, com o que é apagado e o que continua guardado, está em somosnorah.com.br/excluir-conta.

10. Crianças e adolescentes

Menores de 18 anos só são cadastrados como dependentes, por iniciativa do titular ou do representante legal, que declara ter autoridade para fornecer esses dados. O tratamento observa o melhor interesse do menor, nos termos do art. 14 da LGPD.

11. Alterações desta Política

Esta Política pode ser atualizada para refletir mudanças legais, técnicas ou de produto. A versão vigente estará sempre nesta página, com a data no topo, e mudanças relevantes serão comunicadas pelos canais cadastrados.

12. Contato

Para dúvidas, solicitações ou reclamações sobre os seus dados, fale com o nosso Encarregado de Proteção de Dados pelo e-mail contato@somosnorah.com.br ou pela central (47) 93618-0496. Você também pode peticionar à ANPD, se entender necessário.

A NORAH não é plano de saúde nem operadora de seguros. Os serviços médicos e securitários são prestados por parceiros, cada um responsável pelo tratamento dos dados no âmbito da própria atuação. A corretagem dos seguros é feita por **ALFA CORRETORA LTDA**, CNPJ **38.072.891/0001-64**, corretora de seguros registrada na SUSEP sob o nº **222140106**.