

MESTRE DA SAÚDE

SUORTE E CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento técnico, financeiro, privacidade, cancelamento e exercício de direitos

Versão	2.0	Vigência	05/10/2026
CNPJ	51.552.257/0001-97	DPO	Anthony Gobatti Liandro

Canais oficiais

E-mail: suporte@mestredasaude.com.br

Telefone/WhatsApp: +55 13 97813-9090

Encarregado/DPO: Anthony Gobatti Liandro - contato pelo mesmo e-mail de privacidade/LGPD

Endereço empresarial: Av. Conselheiro Nébias, 756, conj. 911 box 2B, Boqueirão, Santos/SP, CEP 11.045-002

1. Tipos de atendimento

- Acesso à conta e autenticação.
- Problemas de upload, OCR, processamento e relatórios.
- Dúvidas sobre planos, assinatura, cobrança e Stripe.
- Cancelamento e direito de arrependimento.
- Privacidade, LGPD e direitos do titular.
- Relato de incidente de segurança ou suspeita de acesso não autorizado.
- Solicitações de exportação ou exclusão de dados.

2. Formulário recomendado

- Nome.
- E-mail da conta.
- Categoria do atendimento.
- Assunto.
- Descrição do problema.
- Anexo opcional seguro, com alerta para evitar envio desnecessário de dados sensíveis.
- Número de protocolo gerado automaticamente.
- Checkbox de ciência da Política de Privacidade quando houver envio de dados pelo formulário.

3. Segurança no suporte

O suporte não deve solicitar senha. Antes de alterar dados cadastrais, liberar acesso, exportar ou excluir dados, a plataforma deverá aplicar verificação adequada da identidade e registrar a operação. Documentos de saúde enviados ao suporte devem ser tratados sob acesso restrito e somente quando indispensáveis ao diagnóstico técnico.

4. Cancelamento e cobrança

O usuário pode cancelar pela plataforma ou solicitar cancelamento por suporte@mestredasaude.com.br. O suporte deve confirmar o protocolo e impedir a próxima renovação conforme as regras do plano. Pedidos dentro do prazo legal de arrependimento serão tratados conforme a legislação aplicável.

5. Privacidade e DPO

O encarregado pelo tratamento de dados pessoais é Anthony Gobatti Liandro. Pedidos de acesso, correção, eliminação, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento e demais direitos podem ser enviados para suporte@mestredasaude.com.br.

6. Emergências médicas

O canal de suporte não presta atendimento médico ou emergencial. Em situação de urgência/emergência, o usuário deve procurar serviço de saúde apropriado; no Brasil, o SAMU pode ser acionado pelo 192 quando aplicável.

Contato, privacidade e encarregado

- Controladora: 51.552.257 ANTHONY GOBATTI LIANDRO - nome fantasia MESTRE DA SAÚDE.
- CNPJ: 51.552.257/0001-97.
- Endereço: Av. Conselheiro Nébias, 756, conj. 911 box 2B, Boqueirão, Santos/SP, CEP 11.045-002.
- E-mail de atendimento, privacidade e LGPD: suporte@mestredasaude.com.br.
- Telefone/WhatsApp: +55 13 97813-9090.
- Encarregado/DPO: Anthony Gobatti Liandro. Canal de contato do encarregado: suporte@mestredasaude.com.br.