

Relatório Semestral de Transparência — ECA Digital

Conexa Saúde | Período de referência: 1º de janeiro a 30 de junho de 2026 | Publicado em 17 de setembro de 2026

1. Apresentação e escopo

A Conexa Saúde é plataforma de telessaúde que conecta beneficiários de planos de saúde e de programas corporativos de saúde a profissionais habilitados, por meio de atendimento a distância. Este relatório é publicado em cumprimento ao art. 31 da Lei nº 15.211/2025 (Estatuto Digital da Criança e do Adolescente), ao art. 45 do Decreto nº 12.880/2026 e ao Despacho Decisório CD/ANPD nº 122/2026.

Escopo. Este relatório abrange a plataforma de telessaúde Conexa Saúde, compreendidos os seus aplicativos e ambientes de acesso web, por meio dos quais são prestados os serviços de teleconsulta e de acompanhamento em saúde a beneficiários de planos de saúde e de programas corporativos de saúde.

A plataforma Zenklub, também integrante do Grupo, não é abrangida por este relatório. O número de usuários registrados na faixa etária de crianças e adolescentes nessa plataforma é inferior ao limite de 1.000.000 previsto no art. 31 da Lei nº 15.211/2025, hipótese em que não incide a obrigação de publicação, nos termos do item VII, alínea "a", do Despacho Decisório CD/ANPD nº 122/2026.

Escopo etário e base de usuários. Em 30 de junho de 2026, a plataforma registrava 4.071.929 indivíduos únicos menores de 18 anos, identificados por CPF distinto, com conexão de internet no território nacional, correspondentes a 5.909.150 cadastros. A diferença decorre da possibilidade de um mesmo indivíduo manter mais de um cadastro na plataforma, por dispor de mais de um plano de saúde ou benefício habilitado. Salvo indicação em contrário, as métricas deste relatório referem-se a indivíduos únicos.

2. Natureza do serviço e proporcionalidade das obrigações

A Conexa Saúde não opera rede social nem plataforma de compartilhamento público de conteúdo. Não há feed, mural, perfil público, sistema de recomendação de conteúdo de terceiros, monetização, impulsionamento ou interação aberta entre usuários. As interações ocorrem em ambiente clínico fechado, entre paciente e profissional de saúde identificado e regularmente habilitado perante seu conselho profissional.

Nos termos do art. 39, caput e § 2º, da Lei nº 15.211/2025, as obrigações do art. 31 aplicam-se de forma modulada, conforme as características e funcionalidades do serviço e o grau de interferência do fornecedor sobre os conteúdos veiculados. As seções a seguir indicam, de forma fundamentada, os itens que não encontram correspondência material na operação da plataforma.

3. Governança de proteção de crianças e adolescentes

A governança de proteção de dados de crianças e adolescentes é conduzida pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, com atuação das áreas de Governança, Risco e Conformidade, de

Segurança da Informação, da Direção Clínica e de atendimento ao paciente, e com supervisão do Comitê de Ética e Integridade Corporativa nas matérias de sua competência.

O tratamento de dados pessoais observa o Programa de Governança em Privacidade da companhia, submetido a revisão periódica, e o conjunto de políticas internas vigentes no período, entre as quais a Política de Segurança da Informação, a Política de Gestão de Acessos, a Política de Retenção de Dados, a Política de Classificação da Informação, a Política de Governança de Inteligência Artificial e o Plano de Resposta a Incidentes.

A capacitação em privacidade e em segurança da informação é obrigatória para todos os colaboradores, aplicada no processo de integração, antes da concessão de credenciais de acesso, e repetida no cronograma anual de treinamentos, com registro individual de participação.

O contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais é o endereço dpo@conexasaude.com.br.

4. Canais de denúncia e processos de apuração — art. 31, I

A Conexa disponibiliza canal externo de denúncias para a comunicação segura, identificada ou anônima, de condutas consideradas antiéticas, contrárias aos princípios e padrões de conduta da companhia ou à legislação vigente, incluindo possíveis violações de direitos de crianças e adolescentes.

O canal funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, e pode ser acessado pelo endereço <https://www.canaldedenuncia.com.br/conexa/#home?lang=pt-BR>, disponível no rodapé do site institucional e no aplicativo do paciente, em menu dedicado de ajuda e suporte.

Os relatos são recebidos por empresa independente e especializada, com tratamento confidencial e acesso restrito às pessoas responsáveis pela análise e pela apuração. Esse modelo busca assegurar o encaminhamento adequado das ocorrências às instâncias competentes da Conexa Saúde, com preservação da identidade do denunciante, quando informada, e prevenção de conflitos de interesses.

Na triagem, os relatos são classificados conforme a sua natureza, gravidade, urgência e potencial impacto sobre as pessoas envolvidas. Situações que envolvam risco à integridade física ou psicológica de crianças e adolescentes recebem tratamento prioritário. A adoção de medidas imediatas de proteção não depende do encerramento da apuração.

O escalonamento observa procedimento interno próprio, conforme a natureza e os riscos de cada ocorrência. A Direção Clínica é acionada quando o relato envolve atendimento assistencial, conduta de profissional de saúde ou risco à segurança do paciente, para avaliação técnica e definição das providências cabíveis. O Jurídico é envolvido quando há indícios de infração legal, necessidade de preservação de evidências ou avaliação de medidas e comunicações externas. Conforme o caso, essas áreas atuam em conjunto com Compliance e com as instâncias competentes da alta administração, resguardada a independência da apuração.

O fluxo interno de apuração não substitui nem condiciona o cumprimento de deveres de comunicação ou notificação pelos profissionais de saúde, tampouco deve retardar o acionamento dos serviços de emergência em situações de risco iminente. Os encaminhamentos são documentados, com compartilhamento das informações necessárias à proteção dos envolvidos e ao tratamento do caso.

Adicionalmente, o titular de dados pessoais e o seu responsável legal podem dirigir-se diretamente ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, pelo endereço dpo@conexasaude.com.br, observados os prazos previstos na Lei nº 13.709/2018.

Canal	Como acessar	Quem pode utilizar	Permite relato anônimo
Canal de denúncias	Rodapé do site institucional e menu de ajuda e suporte no aplicativo do paciente	Beneficiários, responsáveis legais, profissionais de saúde, colaboradores e terceiros	Sim
Atendimento ao paciente	Menu de ajuda e suporte no aplicativo e demais canais de atendimento	Beneficiários e responsáveis legais	Não
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	dpo@conexasaude.com.br	Titulares de dados pessoais e seus responsáveis legais	Não

5. Denúncias recebidas — art. 31, II, da Lei nº 15.211/2025, e art. 45 do Decreto nº 12.880/2026

Contabilizam-se nesta seção exclusivamente os relatos relativos a violações de direitos de crianças e adolescentes, nos termos do art. 6º da Lei nº 15.211/2025. Reclamações de natureza assistencial, contratual ou operacional são tratadas pelos canais ordinários de atendimento e não integram este cômputo.

Os relatos recebidos são classificados por categoria no momento da triagem e têm o seu encaminhamento registrado até o encerramento, o que permite apurar a quantidade de notificações por categoria e os dados proporcionais sobre o prosseguimento, nos termos do art. 45, incisos I e II, do Decreto nº 12.880/2026.

Categoria	Notificações recebidas	Apuradas e encerradas	Comunicadas a autoridades competentes	Proporção sobre o total
Indício de exploração ou abuso sexual	0	0	0	—
Indício de violência física ou psicológica contra menor	0	0	0	—
Risco de automutilação ou suicídio	0	0	0	—
Conduta inadequada de profissional em atendimento a menor	0	0	0	—
Uso indevido de dados pessoais de menor	0	0	0	—
Acesso de menor a conteúdo ou serviço	0	0	0	—

Categoria	Notificações recebidas	Apuradas e encerradas	Comunicadas a autoridades competentes	Proporção sobre o total
inadequado à faixa etária				
Outras violações a direitos de crianças e adolescentes	0	0	0	—
Total	0	0	0	—

No período de referência, a Conexa Saúde não recebeu notificações enquadradas nas categorias acima. Não há, em consequência, dados proporcionais de prosseguimento a reportar nos termos do art. 45, inciso II, do Decreto nº 12.880/2026.

Também não foram identificadas ocorrências de uso abusivo dos instrumentos de denúncia no período, nos termos dos arts. 32 e 33 da Lei nº 15.211/2025. A Conexa Saúde mantém registro dos relatos recebidos e do respectivo encaminhamento, o que permite identificar eventual utilização indevida dos canais.

6. Medidas sobre contas e conteúdo — art. 31, III

A Conexa Saúde não opera rede social nem plataforma de compartilhamento público de conteúdo. Não há feed, mural, perfil público, sistema de recomendação de conteúdo de terceiros, monetização ou impulsionamento. As interações ocorrem exclusivamente em ambiente clínico fechado, entre o paciente e profissional de saúde identificado e regularmente habilitado perante seu conselho profissional. Nos termos do art. 39, caput e § 2º, da Lei nº 15.211/2025, as obrigações relativas à moderação de conteúdo aplicam-se de forma proporcional à capacidade do fornecedor de influenciar, moderar ou intervir na circulação de conteúdos, capacidade essa que, na arquitetura deste serviço, é estruturalmente limitada. As medidas reportadas nesta seção referem-se, portanto, a ações sobre contas e a conteúdos trocados no âmbito do atendimento.

Medida	Motivo	Volume	Origem da detecção	Recursos apresentados	Recursos providos
Remoção de conteúdo enviado em atendimento	—	0	—	0	0
Suspensão de conta de usuário	—	0	—	0	0
Cancelamento de conta de usuário	—	0	—	0	0
Descredenciamento ou suspensão de profissional	—	0	—	0	0
Total	—	0	—	0	0

No período de referência não foram adotadas medidas de remoção de conteúdo, de suspensão ou de cancelamento de contas de usuários, nem de descredenciamento ou suspensão de profissionais de saúde, motivadas por violação a direitos de crianças e adolescentes.

Caso medidas dessa natureza venham a ser adotadas, o procedimento observa as garantias do art. 30 da Lei nº 15.211/2025: notificação do usuário, indicação do motivo e da fundamentação da medida, informação sobre a origem humana ou automatizada da identificação, disponibilização de canal de recurso de fácil acesso e observância dos prazos procedimentais aplicáveis ao recurso e à resposta.

7. Verificação de idade e identificação de atos ilícitos — art. 31, IV

7.1 Contas de crianças e adolescentes

O art. 24, § 3º, da Lei nº 15.211/2025 dirige-se especificamente a provedores de redes sociais, definidas no art. 2º, III, como aplicações cuja principal finalidade é o compartilhamento e a disseminação, pelos usuários, de opiniões e informações. A Conexa Saúde não se enquadra nessa definição. Reportam-se, a seguir, os mecanismos de verificação de idade e de vinculação de contas de menores a responsável legal efetivamente adotados na plataforma.

O acesso de crianças e adolescentes à plataforma decorre de vínculo de beneficiário estabelecido por contrato de plano de saúde ou de benefício corporativo firmado por responsável legal ou por empregador. O cadastro de menor permanece sujeito a restrição de acesso até o aceite do responsável legal, colhido de forma específica antes da liberação da conta. A vinculação de contas de usuários de até 16 anos a responsável legal, prevista no art. 24, caput, da Lei nº 15.211/2025, é operacionalizada por esse fluxo de aceite.

A idade do paciente é apurada a partir da data de nascimento registrada no cadastro, informada pelo próprio usuário ou recebida nas bases encaminhadas por parceiros contratantes. Para aumentar a confiabilidade dessa informação, a Conexa Saúde verifica a correspondência entre o CPF e a data de nascimento informada mediante consulta a fonte oficial, por meio de solução especializada de terceiro, não se admitindo a simples autodeclaração da idade.

A verificação é aplicada nos fluxos de ativação de cadastro, de autocadastro e de complementação de dados no acesso por autenticação integrada. Identificada divergência na data de nascimento, o fluxo prevê a solicitação de correção, com limite de tentativas e posterior encaminhamento ao suporte.

A confirmação da data de nascimento é independente da autorização de acesso do menor: são travas distintas. O menor pode concluir o cadastro, mas permanece sujeito à restrição de acesso na página inicial até o aceite do responsável legal.

Integram ainda os aprimoramentos técnicos adotados a diferenciação entre divergência de CPF e divergência de data de nascimento, a limitação do número de tentativas de correção, o registro das verificações para fins de auditoria e a realização de nova tentativa em acesso posterior nas hipóteses de indisponibilidade da fonte consultada.

Indicador	Valor no período
Indivíduos únicos menores de 18 anos cadastrados (CPFs distintos)	4.071.929
Cadastros de menores de 18 anos	5.909.150
Contas de menores sujeitas a aceite do responsável legal para liberação de acesso	Totalidade
Verificação de correspondência entre CPF e data de nascimento em fonte oficial	Implantada nos fluxos de ativação, autocadastro e complementação de dados

7.2 Identificação e comunicação de atos ilícitos — art. 27

Quando profissional de saúde ou área interna identifica indício de exploração, abuso sexual, sequestro ou aliciamento envolvendo criança ou adolescente, o caso é encaminhado à Direção Clínica, que conduz a avaliação técnica com apoio do Jurídico e de Compliance e define as providências cabíveis, incluindo a comunicação às autoridades competentes — Conselho Tutelar, autoridade policial e Ministério Público —, na forma do art. 27 da Lei nº 15.211/2025. O encaminhamento e as comunicações são documentados.

A notificação compulsória prevista no art. 13 da Lei nº 8.069/1990 e na Lei nº 13.431/2017 constitui obrigação autônoma do profissional de saúde, anterior e independente deste relatório e do fluxo interno descrito acima, que não a substitui nem a condiciona, tampouco retarda o acionamento dos serviços de emergência em situações de risco iminente.

A descrição dos mecanismos de identificação de ilícitos não implica monitoramento do conteúdo de teleconsultas. A Conexa Saúde não realiza vigilância do conteúdo clínico, em observância ao sigilo profissional e à vedação do art. 34, § 1º, da Lei nº 15.211/2025 a mecanismos de vigilância massiva, genérica ou indiscriminada. Os fluxos descritos são acionados por relato de usuário ou por sinalização do profissional de saúde responsável pelo atendimento.

Indicador	Valor no período
Sinalizações internas de indício de violência contra menor	0
Comunicações a Conselho Tutelar	0
Comunicações a autoridade policial ou Ministério Público	0
Notificações compulsórias registradas (art. 13 do ECA)	0

8. Proteção de dados pessoais e privacidade — art. 31, V

O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes na plataforma envolve dados sensíveis de saúde e observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o princípio do melhor interesse e a configuração por padrão no modelo mais protetivo disponível, nos termos do art. 7º da Lei nº 15.211/2025.

Frente	Aprimoramento técnico	Risco endereçado	Situação
Verificação de idade	Verificação da correspondência entre CPF e data de nascimento em fonte oficial nos fluxos de ativação, autocadastro e complementação de dados	Cadastro de menor com idade declarada incorreta	Implantado
Rastreabilidade	Registro das verificações de idade para fins de auditoria, com diferenciação entre divergência de CPF e de data de nascimento e limitação de tentativas de correção	Ausência de evidência das verificações realizadas	Implantado
Canais de contato	Disponibilização do canal de denúncias, dos Termos de Uso e do Aviso de Privacidade em menu dedicado no aplicativo do paciente	Dificuldade de acesso a canal de relato e a informações de privacidade	Implantado
Segurança da informação	Criptografia em trânsito e em repouso, gestão de acessos por menor privilégio com autenticação multifator e revisão periódica de acessos em sistemas críticos	Acesso indevido a dados pessoais sensíveis de saúde de menor	Em operação contínua

As medidas técnicas e organizacionais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes incluem criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso segundo o princípio do menor privilégio com autenticação multifator, segregação de acesso ao prontuário eletrônico, política de retenção e de descarte seguro, minimização na coleta de dados, configuração de privacidade no modelo mais protetivo disponível por padrão e restrição do tratamento de dados de geolocalização.

O ambiente é submetido a monitoramento contínuo pela área de Segurança da Informação, a testes de intrusão periódicos e a auditoria externa independente. É vedada a utilização de dados pessoais reais em ambientes não produtivos.

A Conexa Saúde não utiliza técnicas de perfilamento para direcionamento de publicidade comercial a crianças e adolescentes, nem emprega análise emocional, realidade aumentada, estendida ou virtual para essa finalidade, em observância aos arts. 22 e 26 da Lei nº 15.211/2025. Não são criados perfis comportamentais de usuários crianças e adolescentes para fins publicitários.

9. Consentimento parental — art. 31, VI

O acesso de criança ou adolescente à plataforma depende de aceite do responsável legal, colhido de forma específica e destacada antes da liberação da conta, nos termos do art. 14, § 1º, da Lei nº 13.709/2018. Até que o aceite seja registrado, o cadastro permanece com o acesso restrito.

Quando o vínculo do menor decorre de arquivo de elegibilidade enviado por operadora de plano de saúde ou por empresa contratante, as autorizações relativas ao tratamento de dados transitam também pelo fluxo de contratação firmado pelo responsável legal ou pelo empregador, sem prejuízo do aceite colhido na plataforma antes da liberação do acesso.

O aceite é registrado eletronicamente, com data e hora, e pode ser revogado mediante solicitação dirigida ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou aos canais de atendimento, observados os efeitos da revogação sobre o acesso do menor à plataforma.

Indicador	Descrição
Momento da coleta do aceite do responsável legal	Anterior à liberação do acesso do menor à plataforma
Forma de registro	Registro eletrônico do aceite, com data e hora
Revogação	Mediante solicitação ao Encarregado ou aos canais de atendimento
Verificação da data de nascimento associada ao CPF	Aplicada nos fluxos de ativação, autocadastro e complementação de dados
Solicitações de titulares menores ou de seus responsáveis (art. 18 da Lei nº 13.709/2018)	Atendidas nos prazos legais, pelo canal do Encarregado

10. Avaliação de impacto e gestão de riscos — art. 31, VII, da Lei nº 15.211/2025, e art. 47 do Decreto nº 12.880/2026

A Conexa Saúde mantém relatório de impacto à proteção de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018, ampliado para contemplar os riscos à segurança e à saúde de crianças e adolescentes referidos no art. 6º da Lei nº 15.211/2025. A metodologia combina a identificação dos riscos por jornada e por operação de tratamento, a sua classificação em matriz de probabilidade e severidade, a definição de medidas mitigadoras e a atribuição de responsáveis.

A avaliação é conduzida pelo Encarregado com as áreas de Governança, Risco e Conformidade, de Segurança da Informação, de Produto e a Direção Clínica, e é submetida a revisão periódica. Os seus resultados alimentam o plano de ação de privacidade e segurança e as prioridades de produto.

A tabela a seguir apresenta, em linguagem clara e acessível, a versão resumida dos principais riscos identificados e das medidas adotadas, nos termos do art. 47, § 1º, do Decreto nº 12.880/2026.

Risco identificado	Severidade	Medida mitigadora	Situação	Acompanha mento
--------------------	------------	-------------------	----------	--------------------

Risco identificado	Severidade	Medida mitigadora	Situação	Acompanha- mento
Acesso indevido a dados de saúde de menor	Alta	Criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso por menor privilégio com autenticação multifator, segregação de acesso ao prontuário e revisão periódica de acessos	Implantada	Revisão periódica
Cadastro de menor sem aceite do responsável legal	Média	Restrição de acesso na página inicial até o registro do aceite do responsável legal	Implantada	Revisão periódica
Identificação tardia de indício de violência em atendimento	Alta	Fluxo de encaminhamento à Direção Clínica, com avaliação técnica e comunicação às autoridades competentes	Implantada	Revisão periódica
Exposição de adolescente a conteúdo inadequado à faixa etária	Baixa	Ambiente clínico fechado, sem conteúdo público gerado por usuário, sem feed e sem recomendação de conteúdo de terceiros	Implantada	Revisão periódica
Idade declarada incorretamente no cadastro	Média	Verificação da correspondência entre CPF e data de nascimento em fonte oficial, com limitação de tentativas e registro para auditoria	Implantada	Revisão periódica

A Conexa Saúde disponibiliza a adolescentes, por meio das plataformas do Grupo, acesso a atendimento e a recursos de suporte emocional e de bem-estar prestados por profissionais habilitados, com conteúdo adequado à faixa etária, em linha com o art. 17, § 4º, inciso IX, da Lei nº 15.211/2025.

11. Acesso a dados para pesquisa — art. 31, parágrafo único

Instituições acadêmicas, científicas, tecnológicas, de inovação ou jornalísticas podem solicitar, gratuitamente, acesso a dados necessários à realização de pesquisas sobre os impactos dos produtos e serviços da Conexa Saúde nos direitos de crianças e adolescentes, nos termos do parágrafo único do art. 31 da Lei nº 15.211/2025. As solicitações devem ser dirigidas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, pelo endereço dpo@conexasaude.com.br, com identificação da instituição, da equipe responsável, da finalidade e do desenho da pesquisa.

O atendimento observa os princípios da finalidade, da necessidade, da segurança e da confidencialidade, e é vedada a utilização dos dados para quaisquer finalidades comerciais. Por envolverem dados pessoais sensíveis de saúde, os dados são fornecidos de forma anonimizada ou agregada, exigida, quando aplicável, a aprovação prévia por comitê de ética em pesquisa, e formalizado instrumento de confidencialidade e de responsabilidade sobre o uso.

12. Metodologia e limitações

Base de usuários. A contagem de crianças e adolescentes considera indivíduos únicos identificados por CPF distinto, com data-base em 30 de junho de 2026, considerada a idade inferior a 18 anos na data-base. O número de cadastros é superior ao de indivíduos porque um mesmo beneficiário pode manter mais de um cadastro na plataforma, em razão de dispor de mais de um plano de saúde ou benefício habilitado. A razão observada é de aproximadamente 1,45 cadastro por indivíduo.

Fontes e regras de contagem. Os dados de base de usuários são extraídos dos sistemas cadastrais da plataforma, com deduplicação por CPF. Os dados de notificações e de encaminhamentos são extraídos dos registros do canal de denúncias e dos controles de Compliance. As datas e os horários referem-se ao fuso horário de Brasília.

Limitações. Todas as informações deste relatório são agregadas e estatísticas. Não é divulgada nenhuma informação que permita identificar paciente, condição clínica ou vínculo com operadora. Nos recortes em que o número de ocorrências seja reduzido a ponto de permitir reidentificação, a informação é suprimida. Registros incompletos são mantidos na contagem de cadastros e excluídos dos indicadores que dependam do campo ausente.

13. Aprovação e contato

Papel	Nome	Data
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	<i>Victor Prata</i>	<i>17/09/2026</i>

Contato para esclarecimentos: dpo@conexasaude.com.br.