

Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Mental Clean Psicologia Clínica e Assistência à Saúde Mental Ltda.

Última atualização: 31 de agosto de 2026

A Mental Clean Psicologia Clínica e Assistência à Saúde Mental Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 07.890.818/0001-76, doravante denominada simplesmente “Mental Clean”, reconhece a importância da privacidade, da proteção dos dados pessoais e, especialmente, do sigilo das informações relacionadas à saúde de seus usuários.

Esta Política de Privacidade explica, de maneira clara e transparente, como coletamos, utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos dados pessoais por meio do site www.mentalclean.com.br, de nossos formulários, canais digitais e serviços relacionados.

O tratamento de dados pessoais realizado pela Mental Clean observa a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como demais normas aplicáveis à proteção da privacidade, ao sigilo profissional e à prestação de serviços de saúde.

Ao utilizar nosso site ou fornecer seus dados pessoais por meio de nossos canais, recomendamos a leitura desta Política.

1. A quem esta Política se aplica

Esta Política se aplica às pessoas que:

- acessam ou navegam pelo site da Mental Clean;
- entram em contato conosco;
- solicitam informações ou propostas comerciais;
- representam empresas interessadas em nossos serviços;
- são colaboradores de empresas parceiras;
- participam de programas, triagens, atendimentos ou ações promovidas pela Mental Clean;
- interagem com formulários, canais de atendimento ou outras funcionalidades disponibilizadas pela Mental Clean.

Dependendo da relação existente, a Mental Clean poderá atuar como Controladora dos dados pessoais ou, em determinadas situações, realizar o tratamento em nome de uma empresa contratante, observadas as responsabilidades previstas na LGPD.

2. Quais dados pessoais podemos coletar

A quantidade e o tipo de dados coletados dependem da forma como você interage conosco.

2.1. Dados fornecidos diretamente pelo usuário

Por meio dos formulários de contato, solicitação de diagnóstico, orçamento ou atendimento, podemos coletar informações como:

- nome e sobrenome;
- e-mail;
- e-mail corporativo;
- telefone;
- WhatsApp;
- empresa em que trabalha;
- cargo ou função;
- país;
- tamanho da empresa;
- número aproximado de colaboradores;

- principais necessidades da organização;
- conteúdo de mensagens enviadas;
- informações fornecidas voluntariamente durante o contato.

Solicitamos que informações relacionadas à saúde ou outras informações sensíveis não sejam inseridas em formulários comerciais, salvo quando o campo ou canal tiver sido especificamente disponibilizado para essa finalidade.

2.2. Dados de navegação

Quando você acessa nosso site, determinadas informações técnicas podem ser registradas automaticamente pelos nossos sistemas, servidor de hospedagem ou ferramentas utilizadas pelo site, como:

- endereço IP;
- data e horário de acesso;
- páginas acessadas;
- navegador utilizado;
- sistema operacional;
- tipo de dispositivo;
- origem do acesso;
- identificadores técnicos;
- informações relacionadas a cookies e tecnologias semelhantes.

Essas informações podem ser utilizadas para segurança, funcionamento do site, prevenção a fraudes, geração de estatísticas e melhoria da experiência de navegação.

2.3. Dados relacionados à saúde

Em razão da natureza dos serviços prestados pela Mental Clean, determinados serviços poderão envolver o tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados à saúde, como informações fornecidas durante:

- triagens;
- atendimentos psicológicos;
- programas de saúde mental;
- encaminhamentos;
- avaliações;
- acompanhamento profissional;
- ações relacionadas à saúde e bem-estar.

O tratamento dessas informações ocorre somente quando necessário para a prestação dos serviços e dentro das hipóteses permitidas pela legislação.

Dados relacionados à saúde recebem nível de proteção compatível com sua natureza sensível e são submetidos a controles específicos de acesso, confidencialidade e sigilo profissional.

3. Para quais finalidades utilizamos seus dados

Atendimento e comunicação

- responder solicitações feitas pelo site;
- retornar contatos;
- esclarecer dúvidas;
- fornecer informações sobre produtos e serviços;
- realizar atendimento ao usuário;
- encaminhar solicitações ao departamento adequado.

Relacionamento comercial

- elaborar propostas;
- compreender as necessidades da empresa interessada;
- realizar diagnóstico comercial preliminar;
- agendar reuniões;

- entrar em contato com potenciais clientes;
- administrar negociações e contratos.

Prestação dos serviços

Quando aplicável:

- identificar usuários autorizados;
- realizar triagens;
- viabilizar atendimentos;
- realizar encaminhamentos;
- disponibilizar programas contratados pela empresa;
- administrar agendas e serviços;
- acompanhar a utilização dos programas.

Gestão e melhoria dos serviços

Podemos utilizar informações para:

- melhorar nossos serviços;
- aprimorar a experiência do site;
- gerar estatísticas;
- analisar desempenho;
- desenvolver novos serviços;
- identificar problemas técnicos;
- realizar análises internas.

Sempre que possível, dados utilizados para análises estatísticas e indicadores serão agregados ou anonimizados.

Segurança

Também podemos tratar dados para:

- proteger nossos sistemas;
- prevenir fraudes;
- identificar acessos indevidos;
- registrar eventos de segurança;
- cumprir obrigações relacionadas à segurança da informação;
- investigar incidentes.

Obrigações legais e regulatórias

Dados também poderão ser tratados quando necessário para:

- cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- exercício regular de direitos;
- cumprimento de determinações judiciais ou administrativas;
- atendimento de solicitações de autoridades competentes.

4. Bases legais para o tratamento de dados

A Mental Clean realiza o tratamento de dados pessoais somente quando existe fundamento jurídico previsto na LGPD.

Dependendo da situação, o tratamento poderá ocorrer com base em:

- consentimento do titular;
- execução de contrato ou procedimentos preliminares relacionados a contrato;
- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- exercício regular de direitos;
- legítimo interesse da Mental Clean ou de terceiros, observados os direitos e liberdades fundamentais do titular;
- proteção da vida ou da integridade física;
- tutela da saúde, quando aplicável;

- demais hipóteses permitidas pela LGPD.

O consentimento não é utilizado como fundamento para todo e qualquer tratamento de dados. Quando outra hipótese legal for aplicável, o tratamento poderá ocorrer independentemente de consentimento, nos limites estabelecidos pela legislação.

Quando o tratamento depender de consentimento, o titular poderá revogá-lo nos termos da LGPD.

5. Proteção especial aos dados de saúde e sigilo

A Mental Clean considera o sigilo uma parte fundamental de seus serviços.

Informações clínicas fornecidas durante atendimentos psicológicos ou de saúde, incluindo assuntos discutidos, avaliações, diagnósticos, tratamentos e demais informações relacionadas à condição de saúde do usuário, não são compartilhadas com gestores, empregadores ou departamentos de Recursos Humanos de forma individualizada, salvo quando houver obrigação legal ou outra hipótese expressamente prevista pela legislação.

Quando uma empresa contratante recebe indicadores relacionados ao programa, esses dados deverão, sempre que possível e aplicável, ser apresentados de forma agregada ou anonimizada, sem permitir a identificação individual do colaborador.

Podem ser fornecidos, por exemplo, indicadores estatísticos relacionados ao volume de utilização do programa, preservando-se a identidade e a confidencialidade dos usuários.

Profissionais de saúde que atuam nos serviços permanecem igualmente sujeitos às normas legais, profissionais e éticas aplicáveis ao sigilo.

6. Compartilhamento de dados pessoais

A Mental Clean não comercializa dados pessoais.

Entretanto, determinados dados poderão ser compartilhados quando necessário com fornecedores e parceiros responsáveis por auxiliar na operação de nossos serviços, como:

- serviços de hospedagem;
- infraestrutura de tecnologia;
- armazenamento de dados;
- ferramentas de comunicação;
- plataformas de envio de e-mail;
- sistemas de CRM;
- ferramentas de análise e desempenho;
- serviços de segurança;
- prestadores administrativos;
- profissionais e prestadores envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados.

Esses terceiros devem receber apenas as informações necessárias para executar suas respectivas atividades e deverão observar requisitos de segurança e proteção de dados compatíveis com a legislação aplicável.

Também poderemos compartilhar informações:

- mediante obrigação legal;
- em cumprimento de ordem judicial;
- mediante solicitação válida de autoridade competente;
- para proteção dos direitos da Mental Clean;
- em procedimentos administrativos ou judiciais;
- em operações societárias, como fusões, aquisições, reorganizações ou incorporações, observadas as exigências legais.

7. Dados da empresa contratante e de seus colaboradores

Empresas clientes da Mental Clean poderão fornecer determinadas informações necessárias para disponibilização dos programas contratados aos seus colaboradores.

Nessas situações, a responsabilidade da Mental Clean e da empresa contratante dependerá da natureza de cada operação de tratamento e dos papéis definidos pela LGPD e pelos respectivos contratos.

A existência de vínculo entre uma empresa e a Mental Clean não autoriza o acesso da empresa contratante ao conteúdo confidencial dos atendimentos psicológicos realizados pelos seus colaboradores.

O sigilo dos atendimentos permanece preservado.

8. Cookies e tecnologias semelhantes

O site da Mental Clean poderá utilizar cookies e tecnologias semelhantes para possibilitar seu funcionamento, melhorar a experiência do usuário, obter informações estatísticas e compreender como o site é utilizado.

Cookies necessários

São utilizados para recursos essenciais do site e podem ser necessários para segurança, funcionamento de páginas, formulários e determinadas preferências.

Cookies funcionais

Permitem que determinadas preferências e funcionalidades sejam lembradas.

Cookies analíticos

Quando utilizados, ajudam a compreender como os visitantes interagem com o site, permitindo avaliar acessos, páginas visitadas e desempenho.

Cookies de terceiros

Determinadas funcionalidades poderão utilizar serviços externos que também utilizem cookies ou tecnologias semelhantes.

Cookies que não sejam estritamente necessários deverão observar as escolhas realizadas pelo usuário por meio do mecanismo de gerenciamento de cookies disponibilizado no site, quando aplicável.

O usuário também poderá controlar cookies diretamente nas configurações de seu navegador.

A desativação de determinados cookies poderá afetar algumas funcionalidades do site.

9. Marketing e comunicações

Quando permitido pela legislação, poderemos utilizar dados de contato para enviar:

- materiais informativos;
- conteúdos sobre saúde mental;
- novidades;
- informações institucionais;
- informações relacionadas aos serviços da Mental Clean;
- comunicações comerciais.

O titular poderá solicitar o cancelamento dessas comunicações a qualquer momento.

O cancelamento de comunicações de marketing não impede o envio de mensagens necessárias para execução de contratos, atendimento de solicitações ou cumprimento de obrigações legais.

10. Transferência internacional de dados

Alguns fornecedores de tecnologia utilizados pela Mental Clean poderão possuir servidores ou infraestrutura localizada fora do Brasil.

Quando ocorrer transferência internacional de dados pessoais, a Mental Clean buscará adotar mecanismos adequados para garantir nível de proteção compatível com a legislação brasileira e com as normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

11. Por quanto tempo armazenamos os dados

Os dados pessoais serão mantidos somente pelo período necessário para atingir as finalidades para as quais foram coletados, observando:

- a natureza dos dados;
- a finalidade do tratamento;
- a duração da relação contratual;
- obrigações legais e regulatórias;
- prazos prescricionais aplicáveis;
- necessidade de exercício regular de direitos;
- requisitos relacionados à prestação de serviços de saúde, quando aplicáveis.

Após o encerramento da finalidade do tratamento, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou mantidos quando existir uma hipótese legal que autorize sua conservação.

A Mental Clean não mantém dados pessoais por prazo indeterminado sem uma finalidade legítima ou fundamento jurídico aplicável.

12. Segurança da informação

A Mental Clean adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais destinadas à proteção dos dados pessoais contra:

- acessos não autorizados;
- perda;
- destruição;
- alteração;
- divulgação indevida;
- vazamentos;
- tratamentos inadequados ou ilícitos.

Entre as medidas que poderão ser utilizadas estão controles de acesso, gestão de permissões, políticas internas de confidencialidade, mecanismos de segurança de sistemas e restrição de acesso a informações sensíveis.

Embora sejam adotadas medidas de segurança adequadas, nenhum sistema conectado à internet pode ser considerado totalmente imune a riscos.

Por isso, a Mental Clean mantém procedimentos destinados à identificação e tratamento de eventuais incidentes de segurança.

Quando um incidente puder acarretar risco ou dano relevante aos titulares, serão adotadas as medidas e comunicações exigidas pela legislação e pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

13. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar, quando aplicável:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados pessoais;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização de dados;
- bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação;
- portabilidade dos dados, observadas as normas aplicáveis;
- eliminação dos dados tratados com fundamento no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- informações sobre entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados;
- informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências dessa decisão;
- revogação do consentimento;
- oposição a tratamentos realizados em desconformidade com a LGPD;

- revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais, quando aplicável.

A Mental Clean poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante antes de atender determinadas solicitações, como medida destinada à proteção dos próprios dados do titular.

14. Como exercer seus direitos

Solicitações relacionadas à privacidade, proteção de dados ou exercício de direitos previstos na LGPD poderão ser encaminhadas à Mental Clean pelos seguintes canais:

E-mail: mentalclean@mentalclean.com.br

Telefones: (11) 5579-4918 | (11) 5579-0007

Site: www.mentalclean.com.br

No pedido, recomendamos indicar de maneira clara qual direito deseja exercer ou qual dúvida relacionada ao tratamento de dados deseja esclarecer.

15. Dados de crianças e adolescentes

O site institucional da Mental Clean não é direcionado especificamente a crianças.

Caso algum serviço contratado envolva o tratamento de dados pessoais de crianças ou adolescentes, a Mental Clean adotará as medidas necessárias para assegurar o atendimento à legislação aplicável, considerando o melhor interesse do menor e, quando exigido, a participação de pais ou responsáveis legais.

16. Links e serviços de terceiros

Nosso site poderá conter links para sites, redes sociais, ferramentas ou serviços disponibilizados por terceiros.

Ao acessar ambientes externos, o tratamento de dados realizado nesses ambientes será regido pelas respectivas políticas de privacidade.

A Mental Clean recomenda que o usuário consulte as políticas de privacidade de cada serviço externo utilizado.

17. Alterações nesta Política

A Mental Clean poderá atualizar esta Política de Privacidade sempre que necessário, especialmente em razão de:

- alterações na legislação;
- orientações da ANPD;
- mudanças em nossos serviços;
- utilização de novas tecnologias;
- inclusão ou alteração de funcionalidades do site;
- mudanças nas operações de tratamento de dados.

A versão vigente estará sempre disponível no site, acompanhada da data de sua última atualização.

Alterações relevantes poderão ser comunicadas por meios adicionais quando necessário.

18. Legislação aplicável

Esta Política deverá ser interpretada de acordo com a legislação brasileira, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas aplicáveis à privacidade, proteção de dados e prestação dos serviços oferecidos pela Mental Clean.

19. Contato

Caso tenha dúvidas sobre esta Política, sobre a forma como seus dados são utilizados ou deseje exercer algum direito relacionado à proteção de dados pessoais, entre em contato conosco:

Mental Clean Psicologia Clínica e Assistência à Saúde Mental Ltda.

CNPJ: 07.890.818/0001-76

E-mail: mentalclean@mentalclean.com.br

Telefone: (11) 5579-4918 | (11) 5579-0007

Site: www.mentalclean.com.br

Última atualização: 31 de agosto de 2026.

Documento institucional para publicação no site. Recomenda-se revisão jurídica periódica sempre que houver mudança relevante nos fluxos de dados, fornecedores, cookies ou serviços.