

# Processo de Atendimento aos Direitos dos Titulares de Dados Pessoais

Data da última atualização: fevereiro/2026

## Introdução

Com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especificamente nos artigos 18 e 19, e nas orientações da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), A BRASILMED AUDITORIA MÉDICA E SERVIÇOS LTDA desenvolveu este documento com os objetivos de familiarizar o leitor em relação aos direitos do titular de dados pessoais, bem como de instruí-lo a como exercer seu direito junto à BRASILMED

O processo considera a necessidade de canais de comunicação (e-mail ou ferramenta específica), evidência pública no site ou redes sociais da empresa, e documentação adequada para evitar penalidades administrativas, como advertências, multas ou bloqueios de dados.

## 1. Direitos dos Titulares (Art. 18 da LGPD)

O artigo 18 da LGPD garante aos titulares os seguintes direitos em relação ao tratamento de seus dados pessoais:

- **Confirmação da existência de tratamento:** Direito de confirmar se a empresa trata seus dados pessoais.
- **Acesso aos dados:** Solicitar cópia dos dados pessoais tratados.
- **Correção de dados:** Pedir correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.
- **Portabilidade:** Receber os dados em formato estruturado e interoperável para transmissão a outro controlador.
- **Eliminação:** Pedir exclusão de dados tratados com base no consentimento.
- **Informação sobre compartilhamento:** Obter informações sobre entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados.
- **Revogação do consentimento:** Revogar consentimento anteriormente dado, com efeitos prospectivos.
- **Oposição:** Opor-se ao tratamento de dados pessoais com base em interesse legítimo ou para fins de marketing direto.

Esses direitos não são absolutos e podem ser limitados por obrigações legais, como retenção de dados para cumprimento de deveres fiscais ou judiciais.

## 2. Prazos de Atendimento (Art. 19 da LGPD)

O controlador (neste caso, a BRASILMED) deve responder às solicitações dos titulares de forma gratuita, por meio de seus canais de comunicação, dentro dos seguintes prazos:

- **Prazo inicial:** Até 15 dias corridos a contar do recebimento da solicitação.
- **Prorrogação:** Pode ser prorrogado por mais 15 dias, mediante justificativa fundamentada, totalizando até 30 dias.
- **Justificativa:** A prorrogação deve ser comunicada ao titular antes do término do prazo inicial, explicando os motivos (ex.: complexidade da solicitação ou volume de dados).

Caso a solicitação seja negada, a resposta deve ser fundamentada, indicando os motivos legais ou técnicos.

## 3. Regras e Orientações da ANPD

Baseado nas instruções da ANPD (extraídas do site oficial), as empresas devem:

- **Designar um encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO):** Responsável por atuar como canal de comunicação entre a empresa, titulares e ANPD. Suas informações de contato devem estar disponíveis na política de privacidade.
- **Manter canais de comunicação acessíveis:** Para exercício de direitos, incluindo e-mail ou ferramenta específica (ex.: formulário online). A ANPD recomenda que esses canais sejam claros e fáceis de usar.
- **Política de privacidade:** Deve conter informações sobre direitos dos titulares, formas de exercício e contato do DPO.
- **Tratamento de petições e denúncias:** Se o titular não conseguir exercer direitos diretamente com a empresa, pode peticionar à ANPD via Sistema de Requerimentos (não anônimo, requer comprovação de contato prévio). Denúncias gerais (ex.: ausência de DPO ou medidas de segurança) podem ser anônimas, mas devem ser específicas e fundamentadas.
- **Análise agregada:** A ANPD trata requerimentos de forma coletiva, não individual, exceto em casos graves que afetem muitos titulares.
- **Documentação obrigatória:** Empresas devem manter registros de todas as solicitações, respostas e decisões para eventual fiscalização.

## 4. Processo Proposto para Atendimento

### Etapa 1: Recebimento da Solicitação

- **Canal disponível: E-mail:** [relacionamento@brasilmed.com.br](mailto:relacionamento@brasilmed.com.br).

- **Validação inicial:** A validação inicial irá verificar se a solicitação é clara, identifica o titular e especifica o direito invocado (ex.: acesso ou correção). Rejeitar solicitações anônimas ou genéricas, conforme orientações da ANPD.
- **Registro:** Criar protocolo único para rastreamento, incluindo data/hora de recebimento e dados do solicitante.

#### **Etapa 2: Análise e Verificação**

- **Verificar legitimidade:** Confirmar se o solicitante é o titular (ex.: via documento ou autenticação).
- **Avaliar direito:** Verificar se o direito é aplicável (ex.: não excluir dados obrigatórios por lei).
- **Coletar dados internos:** Consultar bases de dados para confirmar tratamento, localização e compartilhamento dos dados.
- **Justificativa para prorrogação:** Se necessário (ex.: dados em backup), comunicar ao titular antes dos 15 dias iniciais.

#### **Etapa 3: Resposta ao Titular**

- **Prazo:** Responder em até 15 (quinze) dias a partir do recebimento da solicitação.
- **Conteúdo da resposta:**
  - Confirmação de recebimento e protocolo.
  - Decisão fundamentada (atender, negar ou prorrogar).
  - Se atendido: Fornecer dados, correções ou confirmações.
  - Se negado: Explicar motivos legais (ex.: obrigação de retenção).
- **Formato:** Resposta por e-mail, com comprovante de entrega.

#### **Etapa 4: Documentação e Arquivamento**

- **Registro completo:** Manter histórico de solicitações, análises, decisões e comunicações por pelo menos 5 anos.
- **Relatórios internos:** Gerar relatórios semestrais para compliance e auditorias.
- **Compartilhamento com ANPD:** Se solicitado em fiscalização, fornecer documentação.

#### **Etapa 5: Monitoramento e Melhoria Contínua**

- **Métricas:** Acompanhar volume de solicitações, tempos de resposta e tipos de direitos invocados.
- **Treinamento:** Capacitar equipe sobre LGPD e direitos dos titulares.
- **Auditorias:** Revisar processo anualmente para conformidade.

### **5. Evidência Pública da Disponibilidade do Processo**

Para cumprir a LGPD e orientações da ANPD, a BRASILMED torna o processo visível publicamente, em seu site [www.brasilmed.com.br](http://www.brasilmed.com.br), na Seção “Programa de Integridade”, juntamente com outros documentos legais, garantindo que a informação seja acessível, clara e atualizada.

## **5. Considerações Finais e Recomendações**

Este processo garante conformidade com a LGPD e demonstra o compromisso da BRASILMED AUDITORIA MÉDICA E SERVIÇOS LTDA em respeitar os direitos dos titulares de dados pessoais.

Para mais detalhes, consulte o site da ANPD ou a LGPD completa.

**BRASILMED AUDITORIA MÉDICA E SERVIÇOS LTDA.**

Fevereiro de 2026.