

Procedimento de Atendimento ao Titular

Fluxo para garantir exercício dos direitos: acesso, correção, eliminação e portabilidade.

Obrigatório · Parcial · Atualizado: Julho de 2026

Base legal: Art. 18, LGPD

1. Canais de solicitação

O titular pode exercer seus direitos por:

- E-mail: controladoria@doctor8.com.br ou dpo@doctor8.org
- Plataforma: exportação de dados em JSON (GET /api/user/data) e solicitação de exclusão (DELETE /api/user/data)
- Correção: edição direta no perfil e prontuário, ou solicitação ao suporte

2. Direitos atendidos

- Confirmação da existência de tratamento
- Acesso aos dados (exportação JSON com PHI descriptografado)
- Correção de dados incompletos ou desatualizados
- Anonimização, bloqueio ou eliminação (com exceções legais)
- Portabilidade (JSON e FHIR R4)
- Informação sobre compartilhamentos
- Revogação do consentimento

3. Prazos e verificação

Solicitações por e-mail serão respondidas em até 15 dias, prorrogáveis por mais 15 dias mediante justificativa, conforme Art. 18, § 3º da LGPD.

A INFO8 poderá solicitar confirmação de identidade antes de atender pedidos sensíveis. Solicitações manifestamente infundadas ou abusivas poderão ser recusadas nos termos da lei.

4. Exceções à eliminação

Prontuários e registros clínicos podem ser mantidos pelo prazo legal mínimo (CFM: 10 anos; CFP: 5 anos para documentos psicológicos), mesmo após exclusão da conta, quando o profissional ou a INFO8 tiver obrigação de guarda.