

ENMED
Saúde e Segurança do Trabalho

POLÍTICA DE EXCLUSÃO DE DADOS

Procedimentos para solicitação e execução da exclusão de dados em conformidade com a LGPD e requisitos da API Oficial da Meta

CNPJ: 27.510.562/0001-31
Razão Social: Enmed Saúde e Segurança do Trabalho LTDA
Site: enmed.com.br
Montes Claros – MG

Versão 1.0 | 30 de abril de 2025

1. Objetivo

Esta Política de Exclusão de Dados estabelece os procedimentos pelos quais a Enmed Saúde e Segurança do Trabalho LTDA recebe, avalia e executa solicitações de exclusão de dados pessoais, em atendimento ao direito previsto no Art. 18, IV da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e aos requisitos de tratamento de dados da API Oficial do WhatsApp Business da Meta Platforms, Inc.

A presente Política complementa a Política de Privacidade da Enmed e se aplica a todos os dados pessoais tratados pela empresa em seus diferentes canais de atendimento.

2. Canais para Solicitação de Exclusão

O titular de dados pode solicitar a exclusão de seus dados pessoais pelos seguintes canais:

Site: enmed.com.br (formulário de contato / solicitação de privacidade)

E-mail: privacidade@enmed.com.br

WhatsApp Business: mediante mensagem identificando-se como titular e informando a solicitação de exclusão

Atendimento presencial: Rua João F. Pimenta, 215, Cidade Santa Maria, Montes Claros – MG

Todos os canais estão disponíveis para receber solicitações durante o horário comercial.

3. Identificação do Solicitante

Para garantir a segurança e a autenticidade da solicitação, o titular deverá informar:

- Nome completo;
- CPF (quando pessoa física) ou CNPJ e nome do responsável (quando pessoa jurídica);
- Dados de contato utilizados junto à Enmed (número de telefone, e-mail);
- Descrição do dado ou categoria de dado cuja exclusão é solicitada.

A Enmed poderá solicitar documentos adicionais para confirmar a identidade do solicitante antes de processar a exclusão, visando proteger o titular contra solicitações fraudulentas.

4. Prazo de Atendimento

Etapa	Prazo
Confirmação de recebimento da solicitação	Até 2 (dois) dias úteis
Análise de elegibilidade para exclusão	Até 5 (cinco) dias úteis
Execução da exclusão (quando aplicável)	Até 15 (quinze) dias úteis a partir da confirmação de elegibilidade
Comunicação ao titular sobre o resultado	Até 15 (quinze) dias úteis do recebimento da solicitação

5. Dados que Podem ser Excluídos

Mediante solicitação válida do titular, a Enmed poderá excluir ou anonimizar:

- Dados de contato não essenciais a obrigações legais em vigor;
- Histórico de conversas via WhatsApp e demais canais, desde que não haja pendência de atendimento ativa ou obrigação legal de retenção;
- Dados de cadastro para fins de marketing ou comunicação comercial;
- Preferências e configurações de perfil armazenadas pela Enmed.

6. Dados Que NÃO Podem ser Imediatamente Excluídos

A exclusão imediata de determinados dados pode ser impossível ou legalmente vedada. A Enmed manterá os seguintes dados pelos prazos previstos em lei ou necessidade operacional legítima, mesmo diante de solicitação de exclusão:

Categoria de Dado	Justificativa para Retenção
Dados de pagamentos, notas fiscais e histórico financeiro	Obrigação legal tributária e fiscal (mínimo 5 anos – Código Tributário Nacional)
Pendências financeiras não quitadas	Legítimo interesse / Execução de contrato Mantido até resolução + 5 anos
Histórico de serviços prestados com implicação em laudos e certificados	Obrigação legal (legislação trabalhista e sanitária vigente)
Dados necessários para defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais	Legítimo interesse / Obrigação legal Mantido pelo prazo do processo + prescrição
Dados exigidos por autoridades fiscais, trabalhistas ou sanitárias	Obrigação legal, conforme prazo definido pela autoridade competente
Histórico de atendimento necessário para continuidade de suporte ativo	Legítimo interesse Mantido enquanto houver relação ativa de serviço

Nesses casos, a Enmed comunicará formalmente ao titular os motivos pelos quais a exclusão total ou parcial não pode ser realizada, indicando os dados que permanecerão armazenados e os prazos aplicáveis.

7. Exclusão de Dados no Contexto do WhatsApp Business (Meta)

Para dados coletados ou tratados por meio da API Oficial do WhatsApp Business da Meta, aplica-se o seguinte:

- O histórico de conversas armazenado pela Enmed em seus próprios sistemas pode ser excluído mediante solicitação, observadas as exceções do item 6.
- A exclusão de dados na infraestrutura da Meta (incluindo metadados de mensagens) segue as políticas próprias da Meta Platforms, Inc., sobre as quais a Enmed não detém controle.
- O titular pode, a qualquer momento, bloquear o número da Enmed no WhatsApp para cessar a comunicação ativa.

- A solicitação de exclusão não implica encerramento automático de contratos de serviço ativos entre o titular (ou empresa que representa) e a Enmed.

8. Procedimento Interno de Exclusão

Ao receber uma solicitação válida, a Enmed seguirá os seguintes passos internos:

1. Registro da solicitação com data, canal e identificação do titular;
2. Verificação da identidade do solicitante;
3. Mapeamento dos dados do titular em todas as bases e canais da Enmed;
4. Avaliação de cada categoria de dado quanto à possibilidade de exclusão (itens 5 e 6);
5. Execução da exclusão ou anonimização dos dados elegíveis;
6. Comunicação formal ao titular com detalhamento do resultado;
7. Manutenção de registro interno da solicitação e das ações realizadas.

9. Recurso e Reclamações

Caso o titular não esteja satisfeito com a resposta da Enmed, poderá:

- Solicitar revisão da decisão diretamente pelos canais de contato da Enmed;
- Registrar reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) pelo site gov.br/anpd.

10. Vigência e Revisão

Esta Política entra em vigência na data de sua publicação e será revisada periodicamente, especialmente em caso de alterações na legislação aplicável ou nos requisitos das plataformas utilizadas. A versão mais atual estará sempre disponível em enmed.com.br.

11. Contato

Para exercer o direito de exclusão ou obter informações adicionais:

E-mail: privacidade@enmed.com.br

Site: enmed.com.br

Endereço: Rua João F. Pimenta, 215, Cidade Santa Maria, Montes Claros – MG, CEP 39.401-081

Versão 1.0 | 30 de abril de 2025