

PROTOCOLO/PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO DE IDENTIDADE E DIREITO QUANTO À SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS

Documento confidencial e de uso restrito

Em atenção à Lei nº 13.709/2018 (LGPD), os dados pessoais são de propriedade irrestrita do seu titular, cabendo a este conceder consentimento para o tratamento de seus dados à terceiros. Assim, mediante a adesão ao plano de saúde, o titular consente com o tratamento de seus dados pela CASEMBRAPA, que passara a ser Controladora destes dados.

No papel de Controladora, é vedado o fornecimento das informações pessoais do titular senão à própria pessoa ou a pessoa expressamente autorizada. Assim, para fins de ajustar o protocolo para identificação do titular para fornecimento de informações pessoais, orienta-se a adoção das seguintes medidas.

INFORMAÇÕES POR TELEFONE OU E-MAIL

No caso de pedido de informações pessoais, do titular ou do menor dependente, por telefone e e-mail, tais como solicitações simples e agendamento, orientamos a solicitação das seguintes informações para confirmar a identidade do solicitante:

- ✓ MATRÍCULA
- ✓ NOME COMPLETO
- ✓ Nº DO CPF

Não devem ser fornecidas informações sensíveis por e-mail ou telefone, tal como dados de saúde, ante a impossibilidade de confirmação concreta do destinatário das informações, exceto no caso de o titular já ter requerido, presencial e anteriormente, o envio por e-mail, hipótese na qual deve ser coletado consentimento específico, em escrito, para tanto.

*Observação: Vale ressaltar que em caso de solicitações por e-mail, estas devem ser encaminhadas para o e-mail do titular cadastrado no banco de dados da Casembrapa. (Se o e-mail estiver desatualizado, mediante confirmação da identidade do titular, atualizar em sistema).

INFORMAÇÕES PRESENCIAIS E PROTOCOLO QUANTO A DOCUMENTOS

No caso de pedido de informações pessoais presencialmente, junto à recepção ou qualquer outro setor da CASEMBRAPA, orienta-se o pedido de apresentação de **documento comprobatório de identidade (documento com foto, tal como RG, CNH ou passaporte)** para confirmar a identidade do solicitando.

Uma vez confirmada, é possível fornecer as informações e documentos pessoais, inclusive de teor sensível, como dados de saúde, pertencentes ao titular ou ao dependente menor de idade. Em outras hipóteses, é necessário a colheita de consentimento específico do titular anterior ao pedido. Nesse sentido, orienta-se pela adequação da CASEMBRAPA ao seguinte protocolo:

Titular	Quem pode requerer	Documentação necessária	Formalização
Adulto legalmente capaz	Próprio Titular das informações/Paciente	Identidade	Requerimento padrão
	Terceiro autorizado formalmente	Autorização assinada, Cópia da Identidade do titular e do autorizado	Requerimento padrão
	Advogado/Procurador	Procuração firmada, Cópia da Identidade do titular e do autorizado	Requerimento padrão
Qualquer titular	Autoridade judicial	Decisão judicial	Intimação/Citação
	Curador judicialmente habilitado	Decisão judicial	Requerimento padrão
Pessoa falecida	Cônjuge ou filho(s) conjuntamente	Certidão de casamento/Documentos de identidade e autorização conjunta ou Termo de Inventariante	Requerimento padrão
Menor de idade e demais pessoas completa ou relativamente incapazes por Lei/Decisão Judicial	Pais	Certidão de nascimento ou Termo de Adoção, documento de identidade de ambos	Requerimento padrão
	Tutores	Decisão judicial	Requerimento padrão
Pessoas com deficiência	Apoiador(es) formalmente declarados	Decisão judicial	Requerimento padrão
Pessoas temporariamente incapazes (internação compulsória ou involuntária, em estado de	Pais, cônjuge ou parentesco em linha reta ou colateral (Filhos ou irmãos)	Documento de identidade que demonstre o parentesco	Requerimento padrão
	Outros parentes colaterais até o	Documento de identidade dos parentes	Requerimento padrão

incapacidade ou inconsciência) *Somente durante a incapacidade	segundo grau	comprovando o parentesco	
	Curador judicialmente habilitado	Decisão judicial	Requerimento padrão

À parte destas hipóteses, deve ser seguida a regulamentação médica e a legislação pertinente, **lembrando que o tratamento de dados pode se dar, excepcionalmente, mesmo sem consentimento, nas hipóteses de proteção da vida e da saúde.** Giza-se que, em situações excepcionais e urgentes, a conduta do funcionário ou médico credenciado deve considerar estes ditames, se possível, documentando a excepcionalidade para eventual discussão judicial posterior.