WSaúde, desenvolvido e mantido por WLC SOLUÇÕES EM TI LTDA., CNPJ 29.192.585/0001-70

Exclusão de conta e de dados

Versão: 1.0 **Vigente desde:** 1 de novembro de 2026 **Última atualização:** 1 de novembro de 2026
Endereço permanente desta versão: https://wsaudebr.com.br/exclusao-de-conta/versoes/1-0

Sumário

Por que os registros não são apagados
Como pedir
Quem pode pedir
O que acontece com a conta e os dados
Por quanto tempo os dados são preservados
Prazo

Esta página explica como pedir a exclusão da sua conta do **WSaúde**, desenvolvido pela WLC SOLUÇÕES EM TI LTDA., e o que acontece com os dados associados a ela. Vale para o sistema web e para os aplicativos do WSaúde na Google Play e na App Store.

Por que os registros não são apagados

O WSaúde é um sistema de saúde. Prontuários, agendas, documentos clínicos e financeiros precisam manter a **integridade e a autenticidade**: cada registro guarda quem o fez e quando, e não pode ser apagado nem alterado sem deixar rastro. Por isso:

- **o login não é apagado, e sim desativado:** ele está ligado aos registros feitos com ele e pode estar vinculado a mais de uma clínica que usa o WSaúde;
- o que foi registrado com o login não é apagado;
- os dados que identificam o autor de um registro (nome, profissão e registro no conselho) são mantidos junto do registro, para comprovar sua autoria;
- essa preservação se baseia em obrigações legais e regulatórias (Lei nº 13.787/2018, Resolução CFM nº 1.821/2007 e Código de Ética Médica, art. 87) e no exercício regular de direitos (LGPD, art. 7º, II e VI, art. 11, II, “a” e “d”, e art. 16, I).

Como pedir

Escolha um dos canais abaixo, de preferência a partir do e-mail ou do telefone cadastrado na conta:

- **E-mail:** suporte@wlcsolucoes.com.br, com o assunto “Exclusão de conta”;
- **WhatsApp:** (82) 99912-8954.

Informe o seu nome, o e-mail de login e a clínica a que a conta pertence. Para sua segurança, podemos pedir uma confirmação de identidade antes de atender o pedido.

Quem pode pedir

- **Usuário (profissional, recepção ou gestor):** pode pedir a exclusão da própria conta. O login é desativado em todas as clínicas; os registros feitos com ele pertencem a cada clínica e continuam preservados, com a indicação de autoria. Para deixar de acessar só uma clínica, basta pedir a ela que encerre o seu acesso; o login continua valendo nas demais.
- **Responsável pela clínica (Cliente):** pode pedir o encerramento da conta da clínica. Antes do encerramento, oferecemos a exportação dos dados.
- **Paciente:** os dados de pacientes são controlados pela clínica que fez o atendimento. Faça o pedido diretamente à clínica; se nos procurar, encaminharemos o pedido a ela e daremos o apoio necessário.

O que acontece com a conta e os dados

Exclusão da conta de um Usuário

- o login é desativado e a senha é invalidada: a pessoa deixa de acessar o sistema e os aplicativos, em todas as clínicas;
- excluímos os dados que não fazem parte de nenhum registro, como preferências, foto de perfil e dados de contato usados só para notificações, e deixamos de enviar comunicações;
- os registros feitos pelo Usuário e os dados que identificam sua autoria (nome, e-mail de login, profissão e registro no conselho) são preservados e ficam bloqueados, sem uso para outra finalidade.

Encerramento da conta da clínica

- o acesso de todos os Usuários a essa clínica é encerrado;
- os logins não são desativados: quem também trabalha em outra clínica que usa o WSaúde continua acessando essa outra clínica normalmente;
- a clínica pode exportar seus dados no prazo combinado;
- a base de dados da clínica é **preservada e bloqueada**: não é usada para nenhuma outra finalidade e só é acessada para atender exigências legais, ordens judiciais ou de autoridades competentes, pedidos da própria clínica ou para comprovar a autenticidade e a integridade das informações.

Por quanto tempo os dados são preservados

- **Prontuários e registros clínicos:** no mínimo 20 anos a partir do último registro (Lei nº 13.787/2018, art. 6º). Para prontuários eletrônicos, a orientação do Conselho Federal de Medicina é de guarda permanente (Resolução CFM nº 1.821/2007, art. 7º).
- **Registros de acesso e trilhas de auditoria:** pelo mesmo período dos registros a que se referem; os registros de acesso à aplicação, no mínimo 6 meses (Marco Civil da Internet, art. 15).
- **Dados fiscais e de cobrança:** no mínimo 5 anos, para cumprimento de obrigações fiscais e defesa de direitos.
- **Backups:** até 30 dias, quando são sobrescritos.

Terminados os prazos legais e sem processo, exigência ou pedido em andamento, os dados podem ser eliminados ou anonimizados, conforme a lei.

Prazo

Confirmamos o recebimento do pedido e concluímos a exclusão da conta em até 15 dias, informando o que foi excluído e o que foi preservado e por qual motivo.

Mais detalhes na Política de Privacidade.

Histórico de versões

Versão	Publicada em	Vigente desde	Resumo
1.0	1 de novembro de 2026	1 de novembro de 2026	Primeira versão publicada desta página.