

RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	
PORTARIA	
ORDEM INTERNA	X
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	
CIRCULAR	
COMUNICAÇÃO INTERNA	

NÚMERO: P-001/2024
REV.:
DATA: 04/07/2024
PÁGINA: 1 de 8

ASSUNTO

ORDEM INTERNA DE PROCESSO DE TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

1. Objetivo

O presente documento tem por objetivo auxiliar a organização com diretrizes suficientes para gerir as solicitações realizadas pelos titulares de dados pessoais. Cabe salientar que, nos termos do artigo 18 da LGPD, as demandas dos titulares de dados pessoais poderão compreender:

- I - **Confirmação** da existência de tratamento;
- II - **Acesso** aos dados;
- III - **Correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV - **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- V - **Portabilidade** dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- VI - **Eliminação** dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- VII - **Informação** das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou **uso compartilhado** de dados;
- VIII - **Informação** sobre a possibilidade **de não fornecer consentimento** e sobre as consequências da negativa;
- IX - **Revogação do consentimento**, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

Conseqüentemente, a organização deverá empenhar-se em garantir ao titular de dados pessoais um processo de atendimento às demandas de forma ágil e precisa, a fim de evitar quaisquer penalidades por parte das autoridades competentes. Para tanto, é essencial que haja disponibilização de um canal de comunicação de fácil acesso para que os titulares possam realizar suas solicitações, conforme previsto na LGPD.

Ademais, o artigo 20 da referida Lei apresenta a possibilidade do titular de dados pessoais “solicitar a **revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade**”.

Diante disso, resta evidenciada a importância de estabelecer e implementar um processo de atendimento às demandas do Titulares adequado à LGPD. Por isso, este documento tem por finalidade apresentar como as solicitações dos titulares de dados pessoais deverão ser tratadas pela Nuclep para fins de atendimento às determinações da LGPD, conforme será demonstrado a seguir.

2. Processo para tratamento das solicitações dos titulares de dados pessoais

O exercício dos direitos do titular em relação aos seus dados pessoais deve ser garantido de maneira simples e efetiva, ou seja, deve ser disponibilizado um canal de interação por meio do qual os titulares poderão fazer solicitações à organização e obter solução e respostas em tempo razoável.

Destaca-se que é de competência do Encarregado de Dados “*aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências*”, nos termos do inciso I, § 2º do artigo 41 da LGPD. Este será responsável por representar a organização e demandar às áreas responsáveis pela tratativa, quando necessário, com o objetivo de responder às solicitações realizadas pelos titulares.

Desta forma, para o melhor gerenciamento das solicitações e efetividade na solução e resposta, é preciso adotar medidas que sistematizem essa gestão, conferindo maior celeridade ao processo de tratamento e resposta das solicitações.

No cenário atual da Nuclep sabe-se que é utilizado como meio principal para recepção de solicitações dos titulares o e-mail privacidade@nuclep.gov.br, o qual é utilizado pelos colaboradores e demais titulares.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) define que:

“Para exercer esses direitos, conforme estabelecido na própria LGPD, o titular de dados (ou seu representante legalmente constituído) primeiramente deve formalizar requerimento expresso diretamente ao controlador, responsável pelo tratamento dos dados pessoais.

Nesse contato direto com o controlador por meio dos canais oficiais, é possível que as solicitações do titular de dados sejam prontamente atendidas. Caso o titular não tenha sua solicitação atendida, pode apresentar petição à ANPD, com a comprovação da solicitação não solucionada pelo controlador¹.

Sendo assim, caso o titular contate a organização por meio de outros canais de comunicação diversos do oficialmente considerado para esse fim, os respectivos departamentos devem encaminhar as solicitações ao Encarregado de Dados para que ele as avalie.

A fim de auxiliar a implementação deste processo, foi elaborado um fluxograma contendo as informações necessárias para que a organização possa garantir ao titular de dados pessoais resposta à solicitação em tempo hábil, tendo em vista o prazo de **15 (quinze) dias**, a contar da data de requerimento, previsto no art. 19, II, da LGPD.



Figura 1 - Macrofluxo de tratamento das solicitações dos titulares

Para melhor compreensão das etapas a serem realizadas, passaremos ao detalhamento das atividades, as quais estarão no fluxograma pormenorizado anexado ao final deste documento.

TRATAMENTO DE REQUISIÇÃO REFERENTE A DADOS PESSOAIS

1.1. REQUERER INFORMAÇÕES

Responsável	Entrada	Saída
Requerente	Solicitação do Titular de Dados	Solicitação recebida

Ações realizadas:

¹ **Petição de titular.** Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/peticao-de-titular-contra-controlador-de-dados

1.1.1. Realizar solicitação pelos meios disponíveis direcionada ao Encarregado de Dados.

Descrição:

O requerente (titular de Dados Pessoais ou seu representante legal) realiza uma solicitação pelos meios de comunicação divulgados para o Encarregado (DPO) por meio do e-mail.

1.2. RECEBER E AVALIAR REQUISIÇÃO

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Solicitação recebida	Solicitação de novas informações ou notificação ao requerente

Ações realizadas:

1.2.1. Registrar a requisição

Após verificadas as informações e consideradas suficientes para dar prosseguimento à tratativa, é necessário que a solicitação seja registrada a fim de que as movimentações sejam evidenciadas e gerem maior gestão das atividades para seguir com o prazo legal de resposta ao titular.

1.2.2. Verificar se a organização é competente para atender à solicitação.

- a) Se **sim**: continuar o processo, caso seja verificada a competência da organização;
- b) Se **não**: encerrar o tratamento da solicitação quando a organização não for competente para tratar a solicitação desejada e informar o titular ou seu representante legal sobre a decisão, bem como orientar, quando sabido, o órgão ou canal competente para atender a demanda.

1.2.3. Verificar se o solicitante é o titular dos dados pessoais ou representante do titular legalmente constituído.

- a) **Caso o solicitante seja o titular de dados pessoais ou seu representante legal**: analisar o objeto da solicitação e encaminhar ao setor responsável para a tratativa.
- b) **Se o solicitante não for o titular dos dados pessoais, nem representante legal deste**: enviar imediatamente uma negativa à solicitação para informar que apenas

o próprio titular ou seu representante legal podem exercer direitos e realizar solicitações.

1.2.4. Verificar se todas as informações fornecidas são suficientes para analisar e responder à solicitação.

Descrição:

O Encarregado verificará se a organização é competente para atender a demanda e se o requerente é o titular dos dados pessoais solicitados ou seu representante legal, bem como irá verificar se são necessárias informações adicionais para que a requisição seja atendida satisfatoriamente.

1.3. SOLICITAR NOVAS INFORMAÇÕES

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Verificação de que faltam informações	Solicitação das informações faltantes

Ações Realizadas:

- a. Solicitar ao titular de dados pessoais ou seu representante legal informações necessárias para dar continuidade no tratamento da solicitação, sob pena de ter seu processo encerrado caso não apresente as informações necessárias ou não responda à solicitação.

Descrição:

Após recebimento da demanda, confirmação da competência e da legitimidade do requerente, o Encarregado deve verificar se as informações estão completas para atendimento da solicitação. Caso não estejam, deve solicitar a informações complementares ao requerente por meio de contato realizado pelos canais oficiais estabelecidos pela organização, de maneira clara, a fim de que ele saiba exatamente quais informações devem ser prestadas a título de complementação. As interações com o requerente devem ser registradas para garantir a rastreabilidade e a comprovação do atendimento caso seja necessário.

A eventual restrição depende de pedido expresso por parte do titular. Além disso, caso a organização possua grande quantidade de informações relacionadas ao solicitante, pode-se requerer informações complementares acerca de qual processamento o titular se refere.

1.3.1. INDICAR INFORMAÇÕES FALTANTES

Responsável	Entrada	Saída
Requerente	Solicitação de novas informações	Indicação das informações faltantes

Ações realizadas:

- a. Indicar as informações faltantes que foram requeridas pelo Encarregado de Dados.

Descrição:

Caso haja solicitação para complementação de informações, o requerente deve indicar as informações faltantes no prazo sugerido de até **5 dias corridos**, conforme boas práticas, sob pena de ter sua solicitação encerrada, sendo possível abrir uma nova solicitação posteriormente.

1.4. CLASSIFICAR A MANIFESTAÇÃO SOLICITADA

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Verificação que todas as informações fornecidas são suficientes para analisar e responder à solicitação	Notificação do requerente

Ações realizadas:

- a) **Acesso aos dados (art. 9º, LGPD):** o titular solicita acesso às informações dos seus dados pessoais coletados e tratados pela organização. O Encarregado de Dados verificará se os pressupostos iniciais (competência e legitimidade) foram atendidos e, uma vez atendidos, analisará a requisição buscando os possíveis processos de negócio onde o titular tenha seus dados tratados. Em seguida, encaminhará a manifestação para a área responsável por estes processos com o objetivo de informar a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

Levantadas as informações necessárias, o Encarregado de Dados disponibilizará as informações por meio de declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial, fornecida no prazo de até 15 (quinze)

dias corridos, contado da data do requerimento do titular (art. 19, incisos I e II, da LGPD).

Quando não for possível atender à solicitação do requerente, o Encarregado enviará resposta à solicitação com a devida justificativa da decisão.

b) **Confirmação da existência de tratamento (art. 18, I, LGPD):** quando for de seu interesse, o titular de dados pessoais solicitará confirmação da existência de tratamento. O Encarregado de Dados receberá a solicitação e caso não tenha informações suficientes para responder à demanda, esta será encaminhada para as áreas que o Encarregado entender serem pertinentes. Ainda que não seja necessário requisitar outras áreas, o Encarregado dará continuidade no tratamento da solicitação e enviará resposta com a confirmação, ou não, da existência de tratamento envolvendo os dados pessoais do demandante. Salienta-se que quando não for possível responder à solicitação do titular, deverá ser enviada resposta com a devida justificativa.

c) **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados (art. 18, III da LGPD):** será solicitado pelo titular de dados pessoais a correção de dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados. O titular poderá realizar a solicitação juntamente com o anexo do documento comprovando a alteração, por exemplo: comprovante de residência, cópia do RG etc. Ao receber a solicitação, o Encarregado de Dados analisará a solicitação e, estando tudo em conformidade, encaminhará a tratativa para a área responsável, ou responderá ao solicitante com a justificativa para não o ter feito.

Caso seja necessário, o Encarregado de Dados demandará outras áreas para fornecerem informações necessárias à solicitação. Recebidas as informações, o Encarregado fará a análise e responderá à solicitação do titular.

d) **Eliminação de dados tratados com base no consentimento (art. 5º, XIV, LGPD):** o titular de dados pessoais poderá requerer, a qualquer tempo, eliminação dos seus dados pessoais dos bancos de dados da organização quando o tratamento destes dados for consentido pelo titular. O Encarregado de Dados receberá a solicitação, verificará se os pressupostos iniciais (confirmação da existência de tratamento, legitimidade e competência) foram atendidos e se há alguma obrigação legal, legítimo interesse do Controlador ou outra base legal nos artigos 7º e 11 da LGPD que impeça a eliminação dos dados pessoais do titular.

Sendo possível realizar a eliminação de dados, o Encarregado demandará as áreas detentoras das informações para realizarem a efetiva eliminação dos dados pessoais do titular. A partir da confirmação de eliminação, ou não, o Encarregado responderá à solicitação do titular. Caso não seja possível tratar a solicitação ou eliminar os dados solicitados, o Encarregado enviará ao titular resposta à solicitação contendo justificativa para não atender à solicitação.

- e) **Oposição (art. 20, LGPD):** é o direito do titular de dados pessoais a *“solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade”* (art. 20 da LGPD). Além disso, o titular poderá requerer informações a respeito dos critérios utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.
- f) **Portabilidade dos Dados Pessoais (art. 40, LGPD):** quando for regulamentado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o titular, por meio de requisição expressa, poderá solicitar a portabilidade de seus dados pessoais a outros prestadores de serviços ou de produtos. O Encarregado de Dados receberá e analisará a solicitação do titular.

Caso, em algum momento futuro, a organização seja demandada a respeito da portabilidade de dados, deverá atentar-se a posterior regulamentação da ANPD, que tem entre suas atribuições definir quando e como este direito deverá ser exercido, ou seja, trata-se de direito que, atualmente, ainda não pode ser invocado pelo titular.

- g) **Revogação do Consentimento (art. 8º, §5º, LGPD):**

Inicialmente, vale ressaltar que o consentimento é definido pela LGPD como uma *“manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada”*, conforme o seu art. 5º, inciso XII.

O consentimento *“deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular”*, sendo obrigação do controlador comprovar a solicitação e fornecimento do consentimento. Um ponto importante é que o consentimento deve ser solicitado para fins específicos, sendo vedado as *“autorizações genéricas para o tratamento de dados pessoais”* sob pena de serem nulas, conforme o disposto no parágrafo 4º do art. 8º da LGPD.

Por este motivo, em caso de mudanças na finalidade para o tratamento de dados pessoais que não sejam compatíveis com o consentimento originalmente fornecido, o titular deve ser informado previamente a respeito, para que possa avaliar e, se for o caso, revogar o consentimento.

Desse modo, a gestão de consentimento garantirá que a decisão de cada titular seja respeitada, de maneira que este possa ter um controle de suas preferências e a garantia de que os seus dados estão sendo tratados apenas para as finalidades acordadas. Salienta-se que em caso de descumprimento, a organização poderá ser advertida, multada ou proibida de continuar exercendo o tratamento de dados, tendo em vista as sanções administrativas previstas no art. 52 da LGPD.

Quando não for possível atender à solicitação sozinho, demandará as áreas responsáveis para tratar a solicitação do titular e, após obter as informações, responderá à solicitação informando que o consentimento foi retirado ou justificando quando não for possível fazê-lo. Salienta-se que a revogação do consentimento não impede o tratamento for decorrente de alguma determinação legal diferente da LGPD.

Importante lembrar da possibilidade de surgimento de novos processos que necessitem da solicitação do consentimento do titular e que este direito pode vir a ser exercido em ampla escala. Assim, quando a organização estabelecer a forma de gerenciamento do consentimento nestes processos, deverá também designar as especificidades do processo de atendimento a este direito.

Descrição:

Nesta etapa caberá a classificação da solicitação.

1.5. NOTIFICAR REQUERENTE

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Solicitação recebida ou recebimento das informações complementares	Confirmação do recebimento da solicitação para o requerente

Ações realizadas:

1.5.1. Enviar confirmação do recebimento da solicitação para o requerente

Quando a organização for competente para atender à solicitação, a parte requerente tenha legitimidade para exercer os direitos solicitados e o titular tenha apresentado informações completas, o Encarregado enviará, de forma automatizada ou no menor prazo possível, comprovante de recebimento da solicitação por meio dos canais oficiais definidos pela organização.

Descrição:

Devolutiva com comprovante de recebimento da solicitação e seus dados iniciais, como o número de protocolo e prazo máximo de resposta. Isso faz com que o titular esteja bem-informado sobre o andamento da manifestação e tenha consciência acerca dos esforços empreendidos pela organização para responder a demanda. Esta atividade deve ser realizada de modo automatizado para otimizar o tempo de tratamento da solicitação.

1.5.2. NECESSITA DE OUTRAS ÁREAS?

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Solicitação recebida	Definição e disparo das atividades para as áreas responsáveis

Ações realizadas:

- a. Verificar se a demanda trata sobre o acesso, retificação, exclusão, portabilidade de dados pessoais ou revisão de decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais, a qual afeta os interesses do titular.
- b. Verificar se haverá a necessidade de demandar outras áreas para fornecer informações indispensáveis para atender à solicitação do titular.
 - **Quando não for necessário** demandar outras áreas, o Encarregado deverá analisar a solicitação e responder o requerimento do titular de dados pessoais informando a decisão da solicitação;
 - **Quando for necessário** demandar outras áreas para atender à solicitação, o Encarregado deverá definir e disparar as atividades para as áreas responsáveis. As interações com as áreas devem ocorrer por meio do e-mail oficial da organização privacidade@nuclep.gov.br. Também é importante

expressar que o prazo para resposta ao Encarregado é de **2 dias úteis** podendo ser prorrogado pelo Encarregado de dados após avaliação prévia da complexidade da solicitação bem como o número de interações necessárias para respondê-la.

1.6. RESPONDER REQUERIMENTO

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Análise e obtenção de dados	Resposta ao solicitante

Ações realizadas:

1.6.1. Após análise e tomadas de providências cabíveis, enviar ao solicitante resposta à sua requisição

- a. **Deferida a solicitação do titular de dados pessoais**, o Encarregado enviará resposta ao solicitante imediatamente, contendo todas as informações necessárias sobre o atendimento à demanda do titular.
- b. **Indeferida a solicitação do titular de dados pessoais**, o Encarregado enviará resposta imediatamente ao solicitante com a justificativa da impossibilidade de tratamento da solicitação, e informar, quando possível, o meio ou responsável devido para tal solicitação.

Descrição:

Finalizada a análise da solicitação do titular de dados pessoais, a organização enviará imediatamente a decisão para o requerente. O prazo para todo o processo acontecer, até o envio desta decisão, **é de até 15 (quinze) dias, a contar da data da solicitação.**

Enviada resposta à solicitação do titular de dados pessoais será encerrado o processo. Caso o requerente conteste a decisão referente à sua solicitação, a contestação deverá ser tratada como nova solicitação, dando início a outro processo, com novo prazo de 15 (quinze) dias corridos para resposta.

1.7. REGISTRAR TRATAMENTO

Responsável	Entrada	Saída
Encarregado de Dados	Resposta ao solicitante	Registro do tratamento da solicitação realizado

Ações realizadas:

1.7.1. Registrar o tratamento da solicitação e armazenar como evidência o processo de resposta à solicitação do solicitante.

Descrição:

Enviada resposta à solicitação do titular de dados pessoais ou seu representante legal, a organização deverá registrar as tratativas implementadas no tratamento da solicitação para futuras consultas e possíveis auditorias, bem como para auxiliar no aprimoramento do processo de atendimento às demandas dos titulares.

Neste caso, deverá ser garantido o registro do tratamento das solicitações, de modo que quando necessário possa acessar e verificar as informações decorrentes da solicitação, emitindo relatórios de comprovação.

ANDREZA TATIANA CUNHA DE ALMEIDA
Encarregada de Proteção de Dados