

## Normativa de atendimento às solicitações de titulares de dados pessoais



Marins Bertoldi Advogados apresenta sua normativa para atendimento às solicitações de titulares de dados pessoais, levando em conta:

(i) Os princípios de livre acesso, transparência e qualidade dos dados, bem como os direitos e garantias dos titulares de dados pessoais estabelecidos na Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), entre os quais o de possuir meios facilitados para requerer o exercício de seus direitos, por meio de solicitação a ser analisada pelo Encarregado de Dados Pessoais ou equipe por ele designada.

(ii) A inexistência de formato pré-estabelecido pela LGPD para o cumprimento do dever de atender os direitos dos titulares de dados pessoais, razão pela qual oferecemos um canal de atendimento que seja adequado ao volume de requisições previsto, bem como ao orçamento estabelecido. O Marins Bertoldi Advogados pode escolher a contratação de sistema oferecido pelo mercado, a criação de um sistema próprio, a disponibilização de canais não-automatizados, bem como estabelecer um e-mail para essa finalidade, definindo claramente um fluxo de trabalho.

Em cumprimento aos preceitos previstos na LGPD inscritos no Capítulo III – Dos Direitos do Titular e na Política de Governança em Privacidade do Marins Bertoldi Advogados, fica estabelecida esta Normativa de Atendimento às Solicitações dos Titulares de Dados Pessoais.

### 1. Recebimento da Requisição do Titular

O titular poderá contatar o MBA para solicitar o atendimento a um direito por meio de:

- (i) Preenchimento de formulário no endereço <http://www.marinsbertoldi.com.br/canal-de-atendimento-ao-titular/>
- (ii) Através do endereço de e-mail [dpo@marinsbertoldi.com.br](mailto:dpo@marinsbertoldi.com.br), conforme o caso.

Caso os titulares de dados encaminhem solicitações de exercícios de direitos por via inadequada, o Encarregado de Dados, ou um integrante de sua equipe designado, deverá orientá-los à formalização do pedido empregando os meios regulares previamente estabelecidos.

### 2. Registro de Requisição

As solicitações dos titulares realizadas pelos canais adequados, de acordo com o estabelecido no item 1, devem ser registradas pelo Encarregado de Proteção de Dados, ou um integrante de sua equipe designado, em um sistema de gestão previamente definido, podendo ser realizado inclusive em planilha de Excel, sendo mantido em ambiente seguro e protegido por criptografia, backup, e registro de novas versões quando o caso, no qual deve gerar um número de protocolo, que deve ser informado ao titular no momento da primeira resposta a ele encaminhada, para fins de acompanhamento.

#### 2.1. Comunicação do Recebimento da Requisição

Registrada a Requisição, o Encarregado de Dados ou integrante de sua equipe designado deve comunicar ao titular o recebimento da solicitação, informando que será analisada e que pode ser acompanhada mediante uso do número de protocolo fornecido nesta mesma comunicação.

### 3. Confirmação da Identidade do Titular

O procedimento preliminar ao atendimento da solicitação do usuário é o de confirmação da identidade do titular, pelo qual Encarregado de Proteção de Dados deve tomar as medidas necessárias para confirmar a identidade de quem está requisitando um direito. Essa análise ocorrerá através do método a seguir:

- i. Foto do rosto do titular portando documento de identificação.

Ocorrida a confirmação de identidade do titular, o Marins Bertoldi Advogados deve informar ao titular sobre o andamento da solicitação. Em caso de não ser reconhecida a identidade, por impossibilidade de confirmação, o MBA finalizará o atendimento inserindo uma justificativa, como retorno da solicitação, nos termos do item 4.2.

### 4. Avaliação do Mérito do Pedido

Estando confirmada a identidade do titular, cabe ao Encarregado de Proteção de Dados, ou integrante de sua equipe designado, avaliar a possibilidade jurídica do pedido e os impactos para atender a demanda.

#### 4.1. Utilização do Registro de Operações de Tratamento

Para facilitar a análise dos pedidos, o Encarregado de Proteção de Dados pode utilizar o Registro de Operações de Tratamento, analisando de forma cuidadosa a solicitação, a interpretação da LGPD para o atendimento ao pedido e a estratégia de negócio, bem como segredos comerciais, do Marins Bertoldi Advogados.

#### 4.2. Rejeição da Requisição

Caso da análise se conclua que não há respaldo para a solicitação, deve ser informado ao titular os motivos da rejeição, nos prazos indicados em lei ou conforme orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais.

#### 4.3. Baixa na Requisição por Rejeição

Em caso de ocorrer a hipótese do 4.2, deve-se dar baixa na requisição no sistema ou planilha mencionada no item 2, indicando data, horário, nome do responsável e detalhes das ações executadas e justificativa detalhada da negativa.

#### 4.4. Informação do Prazo para Atendimento da Requisição

Em caso de o pedido ter respaldo, deve-se informar ao titular o prazo em que a solicitação será atendida.

### 5. Compilação dos Dados Solicitados

Entendendo-se procedente o pedido do titular, inicia-se a compilação dos dados que compõe a solicitação, reunindo as informações necessárias e as incluindo em um documento digital, em formato seguro e não editável.

### 6. Cumprimento da Requisição

Terminada a compilação, homologada pelo Comitê de Proteção de Dados, quando e se for considerado necessário, realiza-se o cumprimento do pedido.

#### 6.1. Retorno ao Titular dos Dados

O documento digital com os dados compilados deve ser encaminhado ao titular que os requereu, utilizando-se a mesma via pelo qual o pedido foi iniciado.

#### 6.2. Baixa na Requisição por Cumprimento

Cumprida a solicitação, o procedimento final é o de dar baixa na requisição no sistema ou planilha, conforme estabelecido no item 2, registrando data, horário, nome do responsável, detalhes das ações executadas e detalhamento da justificativa para o aceite do pedido.