

FLUXO DE ATENDIMENTO DE DIREITOS

Como atender requisições dos titulares?

Este fluxo tem como objetivo estruturar o processo de comunicação com os titulares de dados em casos de requisição de direitos, garantindo eficiência e conformidade com as regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2028 – LGPD).

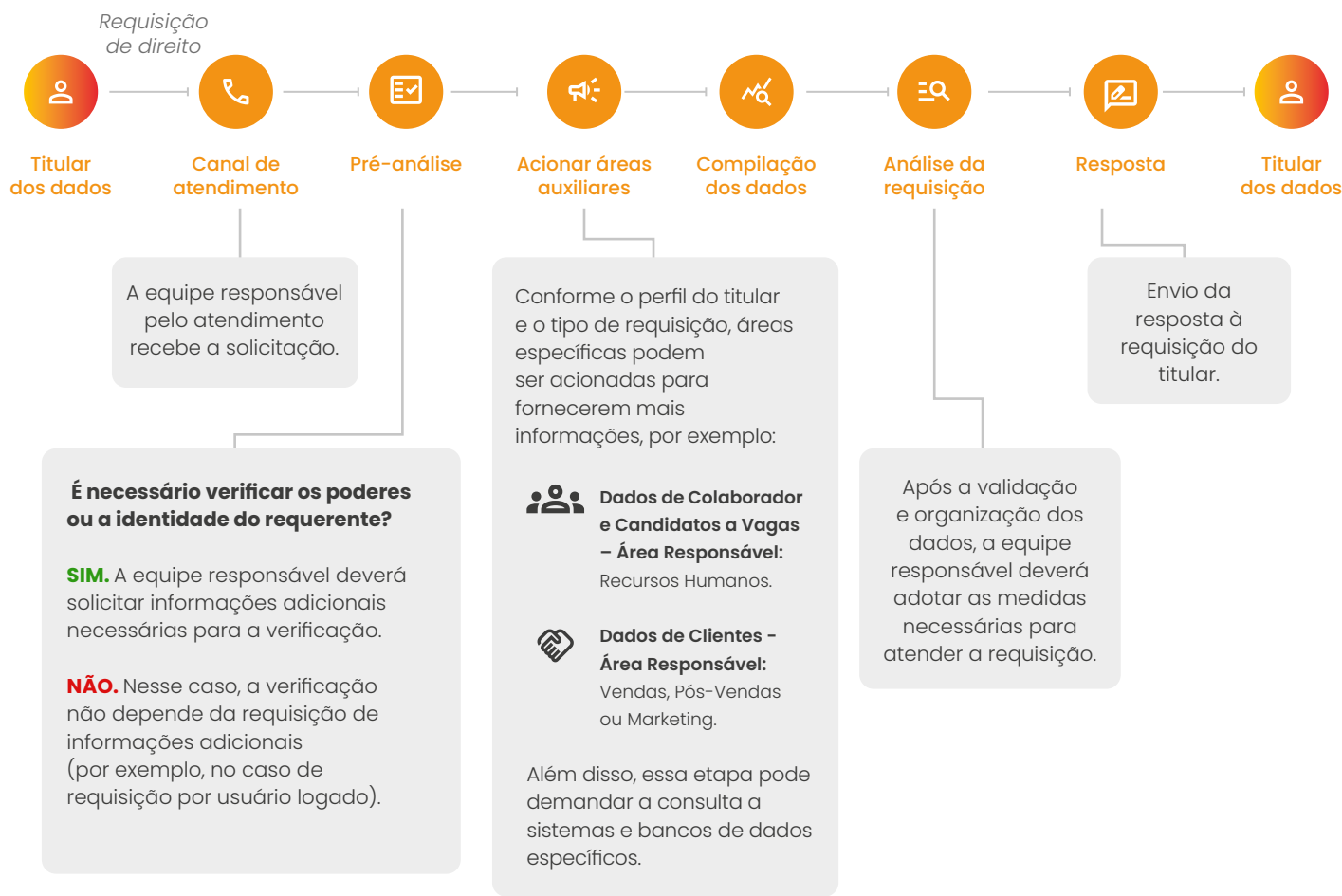
DEFININDO O CANAL DE ATENDIMENTO

Inicialmente, é importante definir quais canais de atendimento serão responsáveis por receber as requisições dos titulares de dados pessoais.



DEFININDO O FLUXO DE ATENDIMENTO

Após definição dos canais de atendimento, o fluxo de atendimento da requisição deve ser organizado levando em consideração as principais etapas elencadas abaixo.



Observação 1: Fornecedores ou parceiros relevantes

É possível que, em determinados contextos, os dados pessoais do titular tenham sido compartilhados com fornecedores, parceiros comerciais ou outros terceiros. Nesses casos, é importante, especialmente nos pedidos de eliminação e correção de dados, que esses terceiros sejam contatados para que repliquem as mesmas as medidas.

Observação 2: Agentes de tratamento

De acordo com a LGPD, o controlador é o responsável pelo atendimento das requisições dos titulares de dados. Assim, caso um operador receba uma requisição, ele deverá adotar as medidas necessárias para encaminhar tal requisição ao controlador responsável – idealmente, o contrato celebrado entre o controlador e o operador estabelecerá como esse fluxo deve ocorrer.

Observação 3: Prazo de atendimento

De modo geral, a LGPD prevê apenas o prazo para atendimento ao direito de acesso, que é de 15 dias (em formato completo). Demais prazos ainda podem ser regulamentados pela ANPD. Legislações específicas podem prever prazos diferenciados dependendo da relação dos agentes de tratamento com os titulares – por exemplo, em relações de consumo, o art. 43, §3º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) prevê 5 dias úteis para atendimento de pedidos de correção de dados.